



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**  
**ORGANIZACIONAL**

**Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout en la empresa**  
**“Imperios Operadores Logísticos S.A”, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología Organizacional

**AUTORA:**

Br. Gómez Uriarte, Miriam Alexandra (ORCID: 0000-0002-0412-9034)

**ASESORA:**

Dr. Carbajal Cornejo, Katherine (ORCID: 0000-0003-3339-9217)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo está dirigido a todas aquellas personas que se sienten desesperadas, angustiadas, cansadas y desmotivadas, aquellas que ya no creen en sus capacidades de crecimiento. Dedicarles este Proyecto de Investigación con la esperanza de creer que a través de un buen manejo de técnicas de afrontamiento existe la posibilidad de poder disminuir el Síndrome de Burnout.

**Miriam Alexandra Gómez Uriarte**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios quien me dio la vida y por cada momento de bendiciones que siempre me regala, por enseñarme a ser fuerte y valiente y afrontar toda adversidad.

A mis padres Merci Ángel Gómez Miranda y Julia Isabel Uriarte Martínez por su infinito amor, comprensión y plena confianza que me han brindado, ellos que siempre estuvieron en cada paso que daba y me alentaron a seguir adelante.

A mis maestros que le debo la gran parte de mis conocimientos, gracias a ellos por su tiempo, paciencia y enseñanza, que desarrollo en mí una gran admiración por ellos. A mi amada Universidad César Vallejo quien me abrió las puertas para formarme y prepararme para un mundo competitivo y ser una persona de bien.

Finalmente agradecer a la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, y a todo el personal que participo en este proyecto, por su gran amabilidad y ayuda incondicional para desarrollar mi trabajo de investigación.

**Miriam Alexandra Gómez Uriarte**

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Miriam Alexandra Gómez Uriarte** estudiante de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 71526816, con el trabajo de investigación titulada, **Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout en la empresa "Imperios Operadores Logísticos S.A, Chiclayo"**.

#### Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

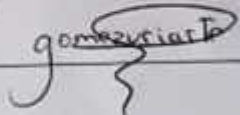
De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 09 de Octubre del 2020

**Nombres y apellidos:** Miriam Alexandra Gómez Uriarte

**DNI:** 71526816

**Firma**



## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Operacionalización de variables .....	21
2.3. Población, Muestra y Muestreo .....	24
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos .....	26
<b>III.RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
3.1. Identificar el nivel del Síndrome de Burnout y sus dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal que poseen los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.....	27
3.2. Implementar Técnicas de Afrontamiento basados en la reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y resolución de conflictos.....	31
3.3.Evaluar el nivel alcanzado después de la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento y sus dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.....	32
3.4. Comparar los niveles del Síndrome de Burnout y sus dimensiones, del pre y post test, para medir el impacto de las Técnicas de Afrontamiento aplicadas.....	36
3.5. Contrastación de Hipótesis.....	40

<b>IV.DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	202
Reporte de Turnitin.....	203
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	204
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	205

## Índice de Tablas

Tabla 1. Colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A .....	24
Tabla 2. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Resultado General .....	27
Tabla 3. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión Agotamiento Emocional. ....	28
Tabla 4. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Dimensión de Despersonalización .....	29
Tabla 5. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Dimensión de Realización Personal .....	30
Tabla 6. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Resultado General .....	32
Tabla 7. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión Agotamiento Emocional.....	33
Tabla 8. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Despersonalización .....	34
Tabla 9. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Realización Personal .....	35
Tabla 10. Comparación de Pre y Post-test del Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Resultado General.....	36
Tabla 11. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión Agotamiento Emocional. ....	37
Tabla 12. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Despersonalización .....	38
Tabla 13. Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. -Dimensión de Realización Personal .....	39
Tabla 14. Prueba de Hipótesis .....	40



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo disminuir los niveles del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., aplicando las Técnicas de Afrontamiento propuestas por Majoney y Arnkoff. Para ello se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach a 28 trabajadores para identificar los niveles del Síndrome de Burnout. El inventario inicial indicó que el 39% de los trabajadores encuestados presentaban niveles medios del S.B; mientras el 61% presentaban niveles altos de la variable en estudio, lo cual muestra que los trabajadores presentaban cansancio emocional, desmotivación e indiferencia con sus compañeros de trabajo. Caso contrario sucedió cuando se desarrollaron las Técnicas de Afrontamiento, donde ninguno de los participantes mostró un nivel alto del Síndrome de Burnout, sino más bien una disminución estadísticamente significativa en los niveles del Síndrome de Burnout, en la cual el 25% alcanzaron niveles bajos y el 75% un nivel medio. Las Técnicas de Afrontamiento de Reestructuración Cognitiva, Manejo de situaciones y la Técnica de Solución de problemas propuestas por Majoney y Arnkoff (1978) permitieron disminuir el Síndrome de Burnout. Es importante mencionar que las dimensiones propuestas por Maslach y Jackson (1981b) muestran que la dimensión de Agotamiento Emocional era en primera instancia de 14% con niveles bajos, el cual mejoró considerablemente en un 75%; mientras que la dimensión de Despersonalización de un 64% con niveles bajos alcanzó un 86%; y respecto a la dimensión de Realización Personal de un nivel alto de 0% aumentó en un 68%. Los cambios en los niveles del Síndrome de Burnout surgieron gracias a la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento que fueron efectivas, alcanzando un nivel de significancia de valor =  $0,000 < 0.05$ . El desarrollo de las Técnicas de Afrontamiento fue asociado con una disminución significativa en los niveles altos del Síndrome de Burnout en un grupo de trabajadores de la empresa Imperios Operadores Logístico S.A. Los niveles de Agotamiento Emocional, Despersonalización, y Realización Personal mejoraron considerablemente después de la intervención. Estos resultados sugieren que la aplicación de estas Técnicas de Afrontamiento pueda resultar en una disminución sustancial en los niveles del Síndrome de Burnout en el lugar de trabajo.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización Personal.

## ABSTRACT

The aim of this investigation was to reduce the levels of Burnout Syndrome among employees of the firm Imperios Operadores Logísticos S.A., applying the coping techniques proposed by Mahoney and Arnkoff. As a first step, the Maslach Burnout Inventory was administered to 28 workers to identify levels of Burnout Syndrome. In this initial inventory, 39% of those surveyed were assessed at moderate levels of Burnout Syndrome, while 61% were assessed at high levels of the variable under investigation, demonstrating that the participants showed signs of emotional exhaustion, lack of motivation, and indifference to coworkers. A very different outcome occurred once the coping techniques were applied, at which point none of the participants presented a high level of Burnout Syndrome; instead, there was a statistically significant decline in the levels of Burnout Syndrome, with 25% achieving low levels, and 75% assessed at moderate levels. The coping techniques of cognitive restructuring, situation management and the problem-solving technique proposed by Mahoney and Arnkoff (1978) enabled the reduction of the levels of Burnout Syndrome. It is important to mention that, regarding the dimensions of Burnout Syndrome proposed by Maslach and Jackson (1981b), the dimension of Emotional exhaustion, initially with 14% of the workers assessed at low levels, improved considerably to 75%, while the dimension of Depersonalization improved from 64% at low levels to 86%; with respect to the dimension of Personal accomplishment, the improvement was from 0% of the participants at a high level to 68%.

The changes in the levels of Burnout Syndrome occurred thanks to the application of the coping techniques, which were effective, reaching a level of significance of  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ . The application of the coping techniques was associated with significant reduction in the high levels of Burnout Syndrome in a group of workers at the firm Imperios Operadores Logísticos S.A. Levels of Emotional exhaustion, Depersonalization, and Personal accomplishment improved considerably following intervention. These results suggest that application of these coping techniques can result in a substantial reduction in levels of Burnout Syndrome in the workplace.

**Keywords:** Burnout syndrome, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el escenario actual, la conducta humana está expuesta a cambios. La búsqueda de la felicidad, la satisfacción de las necesidades y el desconocimiento del futuro producen desconcierto. Estos factores afectan de manera significativa en las decisiones, en las diversas áreas del quehacer cotidiano. Por ejemplo, la búsqueda de un puesto laboral se torna excesiva, y en muchos casos una angustia desmedida. Estos excesos generan tanto en los desempleados la ansiedad de prepararse con el fin de alcanzar el puesto laboral deseado, y así satisfacer su necesidad económica. Pero ¿Qué pasa si la necesidad satisfecha no produce complacencia? En muchos casos, el inicio de este desafío se torna una preocupación, y genera en las personas un cuadro de emociones que tarde o temprano pueden causar malestar entre los empleados y su ambiente laboral (Sánchez y Vásquez, 2018).

La sobrecarga de funciones es uno de los problemas que más se suscitan en el contexto laboral. Así mismo, la sobrecarga de funciones involucra otros aspectos tales como: la carencia de experiencia para su correcta ejecución, la poca sensibilidad para afrontarlas; la ausencia de un mentor, y un ambiente laboral no favorable. Todos estos factores pueden generar estrés en el empleado y que tarde o temprano pueden causar trastornos mentales o comportamentales como: cansancio, ansiedad o Burnout (Sánchez y Vásquez, 2018). Así como lo sostienen Quiceno y Vinaccia (2007) unos de los riesgos psicosociales en las organizaciones son el estrés crónico o Burnout las cuales pueden causar estragos en la salud de los colaboradores.

La mayoría de las investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local muestran resultados moderados con relación a la problemática mencionada. Los resultados revelan que los colaboradores pasan por un periodo de desafíos que necesitan ser superados.

En España se realizó una investigación por Gómez (2016) en la cual los resultados encontrados con respecto a las tres dimensiones utilizadas por Maslach; en la que “el 23,3 y el 31% posee C.E; el 10 y el 20% R.P y la D esta entre el 8 y el 14% de profesionales afectados por el Burnout” (Revista ELSEVIE, p. 6). Dicha investigación se basó en el

personal de enfermería, en donde se puede inducir que los horarios rotativos, la carga emocional, las pocas horas de descanso y otros pueden ser los indicadores para el Síndrome de Burnout.

Por su lado, Acosta y Burguillos (2014) también corroboran en las investigaciones referentes al “Estrés y Burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva - España”, obteniendo resultados moderados. Por ejemplo, en la dimensión de agotamiento emocional se alcanzó un 23.34%, en despersonalización un 4,37% y en desarrollo personal un 36,10%” (Revista INFAD DE PSICOLOGIA, p. 4). Los docentes poseen una gran responsabilidad sobre la vida de sus alumnos ya que son modelos vivos por seguir. Por ende, las exigencias personales se duplican y requieren de más esfuerzo. Estas exigencias podrían generar malestares físicos psicológicos al docente como: dolores de cabeza, temor al error y a ser observado por los demás, inseguridad ante la toma de decisiones o llegar al punto de sentirse desvalorado y dudar de sus capacidades para influir de manera positiva en sus alumnos. Todos estos aspectos mencionados podrían ocasionar el Síndrome de Burnout.

En nuestro país, el estudio realizado en Work Institute y LinkedIn (2018) aporta un valioso marco teórico con relación a las causas del retiro del talento humano de las organizaciones. En ese mismo sentido, la doctora Jáuregui; afirma que la falta de oportunidades de crecimiento, carencia de liderazgo, culturas empresariales, ambientes laborales y más, pueden ser uno de los tantos motivos por las cuales los colaboradores abandonan la empresa (Diario El Peruano, agosto, 2018).

Olavarría (2018), uno de los especialistas en psicología rescata la importancia de prevenir el estrés crónico debido a que, en un reporte realizado por el Instituto de Integración, se detectó que “el 60% de trabajadores sufre estrés, y las personas que lo sufren están propensos a desarrollar el Síndrome de Burnout” (párr. 2). El autor menciona que los incentivos económicos y emocionales, satisfacción organizacional, líneas de carrera, entre otros; son factores que podrían influenciar de forma negativa o positiva en el colaborador. Por ello, es preciso que toda empresa deba desarrollar planes de seguridad (Diario La República, 2018).

Así mismo, en la ciudad de Arequipa, se realizó un estudio por Beltrán. (2015) con conductores, en la que se concluyó que “El Síndrome de Burnout no distingue profesión”; los resultados arrojaron que de los 94 conductores evaluados un 54,3% poseía un nivel severo del Síndrome de Burnout” (Diario La República, 2018, párr. 5, 6). Estos resultados podrían verse justificados por el contacto directo con los pasajeros de diferentes caracteres y comportamientos, con el contacto con las normas impuestas o negligencias de tránsito, los factores ambientales, la memorización de las normas de tránsito y más; provocando que los conductores lleguen a un nivel de estrés crónico, en un esfuerzo excesivo por obedecer las reglas impuestas.

Otro estudio se llevó a cabo en la ciudad de Lima, en el cual se concluyó que “Las personas responden de distinta manera a los factores estresantes porque no todos tienen la misma capacidad de afronte y algunos terminan literalmente “quemados” (Diario El Peruano, 2015, párr. 2). De esto se puede inducir que las personas no reaccionan de la misma manera ante una situación. Algunos tienen una mejor resiliencia, mientras que otros se muestran más resistentes. “No todos tienen la capacidad de afronte” (Arbocco de los Heros, párr. 2) ya que muchas veces esto depende de la personalidad de cada individuo. Algunos pueden mostrar fastidiados o depresivos ante un hecho; otros pueden creer que sus compañeros de trabajo los menosprecian por alguna función o puesto de cargo.

Otros de los estudios realizados fue el de Arias y Núñez (2014) en supervisores de seguridad en la ciudad de Arequipa, donde su muestra constaba de 58 personas, indicando que el 5.2% posee un nivel bajo, el 87.9% un nivel moderado y el 6.9% un nivel elevado de Síndrome de Burnout. (Redalyc, 2014). En los resultados encontrados se puede observar que más del 50% de los evaluados se encuentran en un nivel moderado del Síndrome, indicando posibles síntomas e indicadores de alarma. Esto nos induce a pensar que unas de las razones por la cual los agentes de seguridad presentan un nivel moderado de Burnout, es debido a una carga emocional y personal, ya que no solo debe velar por su propio bienestar, sino también el de las demás personas.

A nivel local, en la ciudad de Chiclayo se llevó a cabo un estudio en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, (2018) donde la investigación se enfocó en determinar los Factores de riesgos psicosociales a los colaboradores con la finalidad de

prevenir y mejorar el ambiente laboral y el desempeño. Los resultados mostraron que los indicadores de inseguridad sobre el futuro, estima y doble presencia presentan un alto grado de exposición y son las que más influían en el estado de salud de los colaboradores. Estos indicadores en estudio son de gran importancia para la investigación a realizar, ya que influyen directamente en el colaborador. El estudio realizado indica que el 75% de colaboradores cree que está expuesto a una situación desfavorable, ya que perciben un futuro incierto en la empresa y no sienten estar familiarizados con la organización, existe índices de rotación, inestabilidad, cambios en las condiciones laborales, desconfianza, etc.; provocando una inestabilidad. En el indicador de estima existe un 60% de los colaboradores que se sienten desvalorados, desmotivados, sin reconocimientos, injusticia; y eso se puede deber a la excesiva asignación de tareas y la falta de reconocimiento salarial. Otros de los indicadores que afecta al personal es la doble Presencia con una situación desfavorable del 50%, esto se puede deber a la modificación o alargamiento de la jornada de trabajo, la cual afecta su vida personal, familiar y social.

Estos indicadores o factores de riesgos nos permiten tener un panorama amplio con referencia a la problemática que posee la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., debido a que el personal se encuentra estresado, cansado, desmotivado, desvalorado, inestable, indiferente; permitiendo que se pueda desarrollar el Síndrome de Burnout. Es por ello que se vio en la necesidad de aplicar Técnicas de Afrontamiento, ya que estas técnicas permiten contrarrestar los Factores de riesgos psicosociales existente en la empresa y lograr intervenir al Síndrome de Burnout a partir de talleres vivenciales donde el colaborador aprende el manejo de recursos personales que les permita poder afrontarlas de manera asertiva. Si bien es cierto las dimensiones del Síndrome de Burnout no son iguales a las de factores de riesgos, estas tienen una gran similitud del porque los colaboradores tienen porcentajes elevados y cuales serían los factores organizacionales que están afectando a la población y por ende estas técnicas ayudarían a abordarlas.

Con el fin de comprender más sobre la variable dependiente es esencial hacer una búsqueda detallada de otras investigaciones similares para poder identificar y analizar los resultados y obtener así un antecedente de cómo o porqué se produce el Síndrome. Para ello se mencionará algunos de los trabajos previos relacionados al Síndrome de Burnout.

A nivel mundial Fonseca y Cortés (2019), efectuaron una investigación titulada “Afluencia de usuarios y Desgaste Ocupacional (Burnout) en Taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro - México”, en la cual llegaron a la conclusión que solo un 43% de la muestra en estudio presentaba un agotamiento emocional de alto grado, un 23.4% poseía insatisfacción de logro y un 29.4% despersonalización en grados altos, un 43% de ellos poseían una falta de energía, fatiga, cansancio (pp. 102 y 103). Según los autores, estos factores provocan que los colaboradores no realicen sus funciones de forma apropiada. Así mismo, en la dimensión de despersonalización se detectó actitudes y respuestas frías dirigidas a los demás; mientras que en la dimensión de insatisfacción de logro se detectó que esta afecta directamente a las habilidades personales y los colaboradores tienen una perspectiva negativa de sí mismos.

Montalván (2018), también realizó una investigación denominada “Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas y su impacto en el rendimiento de las ventas - Ecuador”, la cual arribó a la conclusión que de las tres dimensiones en estudio pocas veces el personal se ha encontrado exhausto emocionalmente en su trabajo, obteniendo un 78% en cansancio emocional CE; en la dimensión de despersonalización DP, el 57% de los colaboradores pocas veces aplican acciones que los aíslan de sus compañeros y en cuanto al desarrollo personal solo el 23% pocas veces al año se encuentran realizados (pp. 58 - 61 - 66). En la mencionada investigación las cifras obtenidas de CE, DP señalan que el personal pocas veces se ha encontrado exhausto o mantiene un aislamiento entre sus compañeras. Esto se debe a que es un puesto de ventas es muy difícil no mantener comunicación con sus compañeros y no tener un trato amable con los clientes ya que tienen que conservar las alianzas para una venta, en el caso de la dimensión de desarrollo personal, los colaboradores pocas veces se han encontrado realizados durante el año. Esto puede deberse a la falta de oportunidades de crecimiento laboral o la repetición de sus funciones que a la larga pueden producir desmotivación laboral.

Mendieta (2016), realizó una investigación titulada “Nivel de Burnout en trabajadores de Atención Primaria en Salud” donde concluye que: “El 22,6% de los evaluados presentan un nivel alto en agotamiento emocional, un 12,8% con un nivel alto de despersonalización y un 16,9% de nivel bajo de realización personal” (p. 53). Los porcentajes obtenidos son de nivel alto en dos de sus dimensiones y un bajo en la otra, lo que indica que el personal

posee un nivel significativo del Síndrome de Burnout y estos influyen en sus relaciones personales y laborales.

Morales (2016), también desarrolló una investigación titulada “Análisis de Burnout y sus consecuencias en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la EPMAPS”, donde los resultados del (MBI), se detectó que existe un nivel bajo en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con porcentajes de 66,56%, 75,71% respectivamente; y niveles altos de desarrollo personal con un 44,79%. La investigación presentó porcentajes menores al 50%, indicando que los colaboradores de EPMAPS han logrado en su mayoría cumplir con sus expectativas laborales y muestran una gran conformidad con la empresa. Esto nos induce a creer que los resultados se deben a una Gestión de Recursos Humanos que permite colaborar y alcanzar los objetivos del personal.

Por otro lado, Ruíz (2016) en su investigación titulada “Los profesionales que trabajan con personas Discapacitadas, Burnout y características sociolaborales”, concluyó que el 70% padece altos niveles del Síndrome y el 30% un nivel bajo (p. 122). De las 157 personas evaluadas el gran sentido de responsabilidad, la preocupación de brindar una atención especializada y querer mejorar la calidad de vida de los pacientes con discapacidad, son algunos de los indicadores que afectan a los profesionales.

Cruz (2015) en su tesis “Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá - Colombia”, sostiene que de sus 47 participantes el 89% posee una Realización personal en nivel alto, manifestando respuestas negativas de sí mismo y el trabajo; en la dimensión de Despersonalización se obtuvo un 44,7 % tuvo un nivel intermedio con tendencia a que este nivel aumente; y en la dimensión de Agotamiento emocional se obtuvo un 51, 1% en nivel bajo manifestando que no pose riesgos de fatiga o cansancio (pp. 69 y 70).

Cabe mencionar que los niveles del Síndrome de Burnout de la investigación realizada por Cruz, son muy significativos, ya que en una de sus dimensiones que es Realización Personal obtuvo un nivel alto, manifestando que sus participantes no poseen seguridad de sí mismo y de su entorno laboral.



Por otro lado, se quiere considerar la investigación realizada por Hernández, Granada y Carmona (2011), titulada “Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia”, ya que es uno de los pocos trabajos en investigación orientadas al área de distribución, por tal su población tiene relación a la investigación en desarrollo. Cabe mencionar que el Síndrome de Burnout encontrado en los trabajadores de GLP obtuvieron un Agotamiento emocional de 28% en nivel alto; 22% en nivel alto de Despersonalización y un 11% en nivel bajo de Realización personal (p. 29). Para ello es preciso indicar que se obtuvo niveles altos en Agotamiento emocional y Despersonalización; manifestando que las personas se sienten fatigados, cansados, desmotivados, apáticos, frustrados, con actitudes de irritabilidad hacia las demás.

En el Perú también se registraron investigaciones como la de Consuelo (2018), en su estudio “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP, Lima- 2017” indicando que de los 180 evaluados el 91,67% del personal asistencial se encuentra en un nivel medio y el 7,78% a un nivel alto (p. 76). Si bien es cierto la gran concentración de resultados se basa a un nivel medio del Síndrome, no se puede ignorar que esta realidad pueda cambiar en el transcurso del tiempo, ya que estos porcentajes son muy significativos. El personal asistencial no se abastece en la atención, existe una desmotivación laboral, insatisfacción y cansancio emocional. Esto se puede deber a una falta de iniciativa y compromiso laboral en función a las necesidades del personal.

Otra de las investigaciones realizadas en la ciudad de Lima, fue la de Martínez (2017) en su investigación “Nivel del Síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico en Lima Metropolitana”, menciona que de las 22 personas en evaluación el 55% posee un nivel medio, el 27% en un nivel alto y el 18% en un nivel bajo (p. 50). Al identificar el nivel medio y alto del personal en evaluación, indicaría que poseen una desmotivación para seguir laborando, su trato con los demás es indiferente y están ajenos al dolor de los pacientes.

Otra de las investigaciones realizadas en un centro de salud, fue la de Miraval (2017), quien tituló su investigación “Síndrome de Burnout en personal Médico del Hospital III emergencias Grau” llegando a la conclusión que: el Agotamiento Emocional de los

evaluados fue el más predominante con un 52.4%, en la dimensión de despersonalización se halló un 39.7% en nivel alto y en la realización personal con una categoría medio de 54.8% (p. 60). Una de las poblaciones más afectas por este síndrome son los centros de salud, ya que los profesionales tienen un contacto directo con los pacientes, constantes cambios de horario, cubrir tiempos nocturnos y otros; estos como tales influyen en el personal. Una de las dimensiones más notables en esta investigación fue de agotamiento emocional, esto se debe al gran cansancio, fatiga y esfuerzo físico que hacen los colaboradores.

Iquira y Barrera (2017) presentaron su investigación denominada “Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras de Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo”, llegando a la conclusión que el 41.7% de nivel alto en desarrollo personal, 34,8% nivel bajo en agotamiento emocional y 37,5% en despersonalización (p. 47). Las grandes exigencias de su profesión, implicaría no solo un esfuerzo mental sino también físico, los sentimientos de incompetencia y carencia de logros se encuentran en un nivel mayor del 50%.

Núñez (2016), realizó una investigación la cual se denominó “Nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital MINSA II -2, 2016”, indicando que existe un 51,9% en nivel medio del Síndrome de Burnout y dentro de sus dimensiones hay un 40,7% en nivel medio de despersonalización, 44,4% nivel alto en agotamiento emocional y el 40,7% nivel bajo en realización personal (p. 54). La investigación realizada por Núñez tiene porcentajes de gran importancia, indicando que la población evaluada presenta cansancio emocional, sentimientos de frustración e incompetencia, lo que generaría un trato frío e interpersonal hacia sus pacientes e incapacidad laboral.

También Oros (2015), titula su investigación “Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP”, donde concluyó que de las enfermeras evaluadas poseen un 17% en nivel bajo y el 80% tiene un nivel medio del síndrome (p. 56). La mayor concentración del Síndrome está en un nivel medio, indicando que las enfermeras están siendo afectadas y se enfrentan a una situación agobiante que afectaría su capacidad intelectual y emocional.

En nuestra ciudad de Chiclayo también se realizaron estudios con respeto a esta variable, pero a diferencia de otras investigaciones, esta estuvo dirigido a una empresa distribuidora de bebidas, para ello Zapata y Chancafe (2018), en su tesis “Estrés laboral crónico en vendedores y Calidad de servicio de una empresa Distribuidora de bebidas y abarrotes en Chiclayo”, sostiene que de los 72 colaboradores del área de ventas, el 38,9% posee un nivel medio con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización con 89,9% obteniendo un nivel bajo y en función a realización personal el área de ventas obtuvo un 39,1% en nivel medio (pp. 28 y 29). Las empresas dedicadas a la distribución de productos de consumo masivo trabajan bajo estándares de calidad, servicio, seguridad y cumplimiento de metas; esta última podría generar en el colaborador presión, tensión, preocupaciones, y más; ya que el vendedor depende de un bono económico gracias al cumplimiento de la meta establecida. Los porcentajes encontrados de agotamiento emocional y desarrollo personal se pueden ver envueltas por las exigencias personales y la preocupación de desarrollo.

Por otro lado, Ruiz (2017), plantea una “Propuesta de un Programa cognitivo conductual para el Síndrome de Burnout en profesionales del Hospital de Lambayeque”, llegando a la conclusión que de los 60 evaluados, el C.E posee un 55% en nivel alto, DE con 70% en nivel alto y en DP con 60% en nivel bajo (p. 27). El C.E y la D.E de las personas en evaluación poseen niveles altos que afectaría a su trabajo, ya que existiría una pérdida de energía en el progreso de sus funciones, un cambio negativo de sus actitudes y distanciamiento de sus compañeros. Por otro lado, el desarrollo personal de los evaluados se da por una gran desvaloración de su trabajo en el hospital.

Cubas (2016), en su tesis denominada “Clima laboral y Síndrome de Burnout en la empresa mercantil INCA S.A. Chiclayo 2016”, arroja resultados significativos con un nivel alto de 46,7% de Burnout y un 33.3% en nivel medio de este síndrome (p. 64). Para los resultados de esta investigación el autor aplico un cuestionario adaptado, respondiendo a un nivel elevado, la cual este se puede dar por la insatisfacción de sus colaboradores, el no poder desarrollarse dentro de la empresa o simplemente existe una pérdida de ideales.

En el mismo año Mory (2016), llevo a cabo una investigación titulada “Estrategias de afrontamiento para disminuir el Desgaste profesional en Docentes de administración de la

USS” indicando que 75% del profesional la cual presentan un nivel bajo en desgaste emocional, el 78% con nivel bajo en despersonalización y el 57% presenta un nivel medio en realización personal (p. 132). La presencia del Burnout en los docentes universitarios se debe a las grandes exigencias académicas, miedo a ser criticado o rechazo por los estudiantes y cambios de horarios, estas pueden ser algunas de las razones por las cuales el docente desarrollaría Burnout, es importante indicar que, a pesar de los bajos porcentajes en las dimensiones, no se debe descuidar que estos como tales pueden ser invertidos, si no existe una satisfacción hacia los docentes.

Como uno de los últimos antecedentes tomados en cuenta para esta investigación, fue la de Guadalupe (2015) estudió la relación entre “Síndrome de Burnout y Compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en Chiclayo”, concluyendo que la dimensión de agotamiento es de 68.7% en nivel bajo, la despersonalización prevalece en nivel bajo con un 48.2% y la dimensión realización personal se muestra predominante con un 45.8% (p. 46). De los 84 trabajadores se percibió que los niveles de agotamiento emocional son de nivel bajo, esto puede deberse a que los colaboradores poseen un adecuado dinamismo y no se ven afectados física, emocional y mentalmente llevándolos a manejar los retos de su empleo. Con respecto a la dimensión de realización personal la muestra evaluada posee expectativas y experimentan sentimientos de logro personal.

Dentro de esta investigación mencionaremos las teorías en relación con las variables en estudio y cuáles son sus fases y dimensiones. A continuación, se define la variable independiente.

Con respecto a la definición del Síndrome de Burnout existen una infinidad de aportes. Sin embargo, el aporte conceptual más utilizado es el de Maslach. En sus trabajos iniciales (1981), define al S.B como un proceso que aparece debido a la falta de disposición, preparación de los profesionales, el cual produce pérdida de compromiso y responsabilidad laboral. Para Maslach este fenómeno inicia con el agotamiento emocional, posteriormente con la despersonalización y, por último, seguido de una baja realización personal. Por su lado, Edelwich y Brodsky (1980) definen al Síndrome de Burnout como un proceso de

decepción o de desilusión hacia las actividades laborales que necesita desarrollar. El autor menciona que este proceso inicia con entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

Para Price y Murphy (1984) el Burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, iniciando con la fase de desconcierto, desequilibrio emocional, culpa, aislamiento y tristeza, solicitud de ayuda y equilibrio. Schaufeli y Enzmann (1998), mencionan que “El Burnout ha sido asociado con varias formas negativas de respuestas al trabajo, incluyendo insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo, y rotación” (citado por Maslach, 2000, p. 38). Por tanto, tomando como base a todas las definiciones mencionadas párrafos arriba, se puede sostener que aquellas personas que padecen el síndrome influyen negativamente a sus colegas, ya que podrían generar conflictos personales o alterar el proceso de alguna actividad en el trabajo. Por el contrario, en el caso de la insatisfacción en el trabajo, esta puede afectar no solo al rendimiento de los colaboradores sino también el rendimiento de la organización. Este indicador podría afectar considerablemente a todo el personal de la empresa.

Con el fin de detallar y explicar cómo es el proceso de este síndrome y qué factores entran a detallar en esta variable, se hará referencia a un modelo antiguo diseñado por Price y Murphy (1984) él denomina al SQT como un proceso de desarrollo de acomodación a las situaciones de estrés laboral, y proponen que puede ser expuesto de forma semejante a un desarrollo de duelo, desafíos, pues deberá soportar pérdidas en el nivel personal, en el nivel interpersonal, y en el nivel institucional y social. El proceso de adaptación ante las situaciones de estrés, como lo denominan los autores puede mostrar signos o síntomas en las que los individuos manifieste índices de ansiedad, problemas en sus relaciones, pensamientos negativos, preocupaciones, y ellos deberán buscar la forma de cómo lidiar con estas situaciones. Según los autores, el SQT se identifica por atravesar seis fases sintomáticas: 1. Fase de desorientación: el sujeto es consciente del contexto laboral y evidencia que no logra sus propósitos con los compañeros de su trabajo. Muchos de los expertos tienden a desarrollar sentimientos de fallo profesional. 2. Fase de desequilibrio emocional: se ve desarrollada por la carencia de acompañamiento social emocional por parte de los integrantes del conjunto de trabajo, y por el alejamiento y el enfriamiento emocional que los profesionales desarrollan para no implicarse en los problemas de las

personas a las que atienden. 3. Fase de sentimientos de culpa: los mismos individuos se culpan por errores o fallos que no están bajo su dominio y se consideran culpables de las situaciones, esto se debe al fracaso profesional que sienten. 4. Fase del proceso: En esta fase surge sentimientos de soledad y tristeza, en el individuo y se le hace difícil poder superarla. 5. Fase de solicitud de ayuda: el individuo reconoce que necesita un apoyo emocional y por ello no muestra resistencia, por el contrario, busca una solicitud de ayuda. 6. Restablecimiento del equilibrio inicial: aquí el individuo logra recuperarse ante la adaptación del estrés laboral (pp. 46 y 47).

Edelwich y Brodsky (1980) también aportan un modelo. Según los autores, el SQT es un proceso de decepción o de desengaño hacia la actividad laboral. El modelo de Edelwich y Brodsky se compone de cuatro fases: 1. Fase de entusiasmo: en esta etapa inicial, los colaboradores desarrollan grandes expectativas e ilusión sobre su trabajo. En esta fase los profesionales ayudan a sus compañeros de trabajo con actividades y tareas de forma voluntaria. 2. Fase de estancamiento: el colaborador continúa desarrollando su trabajo, pero este empieza valorar las contraprestaciones de la empresa (salario, promociones y horarios), y su centro de atención son las aficiones personales, amigos y familia. 3. Fase de frustración: los colaboradores se cuestionan si vale la pena el esfuerzo otorgado en su puesto de trabajo, si tiene sentido ayudar a sus compañeros cuando estos no lo hacen. Además, dudan si deben continuar luchando a pesar de las trabas administrativas. Estos factores generan problemas emocionales, fisiológicos y conductuales, debido a la insatisfacción y frustración laboral. 4. Fase de apatía: el colaborador siente una gran frustración por su trabajo, pero deberá continuar laborando por necesidad; abandona la responsabilidad de sus funciones y llega a un punto que ignora a las personas que necesitan de su ayuda y evitan todo tiempo de ideas innovadoras. Lo único que desean de la empresa es la estabilidad laboral. Según los autores, este proceso tiende a repetirse en diferentes momentos de la vida laboral, sin importar en donde te encuentres. Maslach (2004), indica que cuando el individuo y la organización no se ponen de acuerdo existe una desorganización en el entorno laboral y sus colaboradores, esto genera contradicciones y reduce la capacidad de energía. Por el contrario, cuando hay un ajuste entre el ámbito laboral y las personas, esto produce un afecto de responsabilidad y compromiso.

Los autores afirman que un trabajo factible o posible ofrece grandes oportunidades para que los objetivos laborales puedan ser alcanzados y se incremente el desarrollo personal. Sin embargo, el exceso de trabajo no es visto como un requisito para alcanzar el éxito o tomar nuevos retos. Por otro lado, el control es considerado como una gran oportunidad de hacer mejores elecciones, tomar decisiones, contribuir con todas las responsabilidades otorgadas y resolver problemas. Un buen acuerdo se origina cuando hay un balance entre el control y los niveles de responsabilidad. Así mismo, la recompensa como tercer factor se centra en un reconocimiento económico, dando a conocer cuáles son los indicadores claros de lo que valora la organización, mientras que la carencia de esta desvaloriza el trabajo. El factor de comunidad se define como la calidad del entorno de la empresa, relacionando el apoyo social, la ayuda y los sentimientos positivos. Cuando la comunidad no llega a definirse ocasiona conexión negativa con los colaboradores. La equidad ha sido vista como aquel mediador, en donde la empresa tiene normas equitativas para todos los empleados; la importancia de este factor surge por el grado de asignación de acuerdo con los procedimientos comprensibles y consistentes. Los autores rescatan que la equidad transmite respeto en la empresa y sus relaciones con las personas son transparentes. La falta de equilibrio indica desconcierto en los valores de una organización, por ello consideran de gran importancia que exista imparcialidad. Por ello, cuando estos valores organizacionales son adecuados, el éxito surge tanto para la empresa como para el colaborador; pero si estos no se ajustan o no se practican produce un desgaste.

Este último modelo se utilizará para la operacionalización de variables. Por ello es preciso detallar el concepto y las dimensiones del modelo tridimensional (MBI – HSS) propuesto por (Maslach y Jackson, 1981b; Maslach et al., 2001). Identificar los síntomas del Burnout es una tarea complicada pero el modelo señala que a pesar de ello se puede rescatar características que afectan negativamente a las emociones (agotamiento emocional), a las actitudes (cinismo, despersonalización), a las cogniciones (baja realización personal), a las conductas (aislamiento, absentismo) y al sistema fisiológico (cansancio, fatiga).

Para Maslach y Jackson (1981b) el Burnout es una réplica al estrés crónico conformado por cualidades y emociones negativas hacia los compañeros de trabajo. La doctora Maslach concluye que el Burnout se conforma como un síndrome tridimensional representado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización

personal. Maslach et al., (2001), añaden que el Burnout presenta un agotamiento angustioso, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de inutilidad e incapacidad de la realización personal. A continuación, se detalla las tres dimensiones en estudio: 1. Agotamiento Emocional: los sujetos presentan emociones de estar agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. En esta dimensión el colaborador se encuentra sobre exigido ante el mundo laboral, y llega a pensar y sentir que las responsabilidades que tiene a cargo son demasiadas e injustas para él y no cree poder desarrollarlas ya que carece de seguridad, la falta de energía lo lleva a querer evitar otro día de trabajo. 2. Despersonalización: Implica actitudes negativas, mostrando sentimientos distantes e insensibles hacia otras personas. En el ámbito laboral estos individuos no solo reducen la energía laboral, sino que hacen un apartado de sus relaciones interpersonales, indicando que la relación con sus compañeros no les interesa y lo único que desean es terminar sus funciones lo más pronto posible para poder ir a casa. El desempeño de su trabajo se reduce y al final de cada proceso simplemente no saben cómo ejecutarlo, ya que el interés de dar lo mejor de sí ya no existe. 3. La falta de Realización personal: se basa en la desvalorización de los sentimientos de capacidad y éxito en el trabajo, se pierde la confianza, no comprenden porque forman parte de una empresa y que es lo que están haciendo en ella; sus sentimientos son negativos y empiezan a creer que todo lo que hacen es un error. Esta carencia de logro surge debido a la falta de apoyo y oportunidad.

Respecto a los factores de riesgo Bosqued (2008) indica que existen factores de riesgo organizacionales, personales y sociocultural de diferente índole, estos factores generalmente son ocasionados por el surgimiento y desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores. A continuación, se detallan solo los factores organizacionales que tienen relación con el síndrome: 1. Sobrecarga de trabajo: se basa en aquellas exigencias laborales que sobrepasan los límites de una persona, lo cual generaría en ella una sensación de no poder cumplir con todo lo que se le pide o se le ha propuesto, desembocando frustración e insatisfacción. 2. Falta de medios para realizar las tareas encomendadas: en este factor los individuos no poseen los instrumentos o suministros necesarios para ejecutar sus funciones, ya que la empresa no otorga esos implementos al personal, provocando un incumplimiento de objetivos por falta de recursos. 3. Falta de definición del rol profesional: el trabajador no tiene en claro sus funciones, por falta de información, generando una sensación de inseguridad en la persona. 4. Falta de control sobre el propio trabajo: es el grado de



emancipación que tiene el colaborador para desarrollar sus funciones, capacidad de planificar y ejecutarlas de manera ordenada. 5. Cambios sociales y tecnológicos continuos y reactivos: son aquellos cambios inesperados que se da dentro de la empresa y los colaboradores deberán adaptarse rápidamente supliendo la falta de información que puedan perjudicar la evolución. 6. Trabajo por turnos: este factor se produce por largos periodos de tiempo, donde los colaboradores sufren trastornos biológicos y emocionales. 7. Falta de participación en la toma de decisiones: los mandos superiores no toman en cuenta las opiniones o sugerencias de los trabajadores, la cual produce un sentimiento de exclusión. 8. Clima sociolaboral existente: la empresa forma lazos con el empleado, para fomentar un clima agradable, pero en ocasiones el colaborador tiene dificultad para adaptarse al medio por las exigencias de la empresa. 9. Carencia de apoyo y reconocimiento: la falta de motivación y reconocimiento por parte de la institución hace que el individuo tenga una sensación de no recibir apoyo y no poder crecer jerárquicamente, provocando un descontento. 10. Estructura de la Organización: en muchas de las empresas ya existe un proceso establecido donde su sistema es tan paramétrico, que impide desarrollar nuevas metodológicas y no permite que el trabajador utilice su creatividad para solucionar algún problema. 11. Falta de retroalimentación: cuando no se da la retroalimentación indicando cuales son los resultados que se obtienen y que indicadores se necesita mejorar, el hecho de desconocer hace que se siga cometiendo erróneamente las mismas funciones. 12. Conflicto de Rol: Se produce cuando existe disconformidad entre las actividades recibidas, o las actividades que realmente se necesita desarrollar y las metas de cada colaborador, generando confusión y dudas.

Por otro lado, las técnicas de afrontamiento ayudaran a disminuir el Síndrome de Burnout, con una serie de técnicas que están relacionadas a las dimensiones de la variable dependiente. Para ello es preciso definir en qué consiste un afrontamiento y como este podría ayudar al problema identificado. Para Lazarus y Folkman (1984), el afrontamiento se describe como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que están en constante cambios con la finalidad de manejar indicadores que son estimadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona. El afrontamiento tiene que ver con la cognición, la cual ayudara al individuo a identificar o diferenciar procesos que usaran para manejar relaciones problemáticas. Son muchos los factores o indicadores que influyen en el estado de salud o de energía física de las personas, por ello cada una tiene maneras distintas de

cómo afrontar situaciones problemáticas. Es conveniente utilizar una de las terapias más conocidas denominada Técnica Cognitiva - Conductual, desarrollada por Majoney y Arnkoff (1978), con la finalidad de modificar pensamientos y creencias irracionales, la cual proponen la agrupación de técnicas como: 1. Técnicas de reestructuración cognitiva: esta se concentra en la identificación y transformación de las cogniciones, como son las creencias irracionales, ideas distorsionadas o verbalizaciones negativas que uno mismo se repite, provocando que la conservación del problema se mantenga. La reestructuración cognitiva intenta modificar y analizar los modos de interpretación, la racionalidad de los pensamientos o creencias existentes; para lograr que estos pensamientos distorsionados no incrementen es preciso la práctica de nuevos hábitos e inculcar en el individuo formas de diálogos. En esta categoría se incluyen el Entrenamiento en Auto instrucciones de Meichenbaum y Goodman (1971), ellos indican que la utilización correcta de la estrategia o técnica cognitiva permitirán un afrontamiento efectivo y la transformación de pensamientos inapropiados. Estos autores mencionan que el diseño de una lista de pensamientos alternativos podría ayudar o ser relevantes para las personas. 2. Técnicas para el manejo de situaciones: en esta técnica lo que se busca es enseñar habilidades de afronte a las personas que experimentan situaciones problemáticas como es el estrés, la ansiedad o un tipo de dolor. Para ello una de las técnicas que también se relacionan es el adiestramiento en Inoculación de Estrés de Meichenbaum (1985), quien propone que, a través de una anécdota personal, un acontecimiento estresante, o aquel hecho que cause estrés ayudarán a que la persona se sienta aliviado contando su situación problemática y otra de las técnicas que también se utiliza es la de imágenes racional emotivas planteada por Ellis (1993), las cuales son aprendidas a través de la experiencia de vida real y permite a la persona aprender a sentir, pensar y actuar, de manera que imagine y cree hábitos emocionales; esto también surge como una capacidad de cambiar o transformar un foco de atención por otro.

Las razones por las cuales se quiere trabajar con estas técnicas son porque permite que el individuo identifique un hecho y lo comunique a través de una anécdota o transformarla utilizando su imaginación y que esta actúe como señal de recuperación. Majoney y Arnkoff menciona que los individuos experimentan situaciones conflictivas como es la ansiedad o un tipo de dolor y Jacobson (1929) señala que estos afectan a los procesos emocionales, cognitivos y conductuales y para facilitar la recuperación de la calma o un equilibrio mental, y que la relajación progresiva aportaría a la disminución de la ansiedad. 3. Técnica

de solución de problemas: dirigidas a corregir el modo en que el individuo afronta los problemas, facilita procedimientos que permitan resolver contextos. En este grupo se incluye la Terapia de Solución de Problemas de D’Zurilla y Golfried (1971), según los autores la solución de problemas es un proceso cognitivo que pone en manifiesto alternativas eficaces ante una situación problemática. La cual implica pasos esenciales que interactúan entre sí: alineación, definición y formulación del problema; implementación de alternativas; toma de decisiones, y la práctica de la solución y verificación. Los autores mencionan que la solución del problema y la modificación de la conducta es la misma, y que ayuda a analizar las situaciones y examinar alternativas u opciones útiles que permitirán tener un resultado deseado, como es la conducta eficaz. Una de las alternativas a utilizar puede relacionarse con la Matriz de Eisenhower, propuesta por Seiwert (1992) ya que la mejor opción para solucionar un problema es midiendo cuán importante y urgente es buscar una mejor alternativa, ya que uno de los problemas que genera estrés laboral es la falta de organización de tareas; por ello Seiwert manifiesta que gestionando el tiempo permitirá priorizar lo urgente y lo importante, mejorando la productividad de los colaboradores y favoreciendo sus relaciones.

La importancia de describir y detallar las teorías a trabajar nos permitirá tener una gran noción sobre la variable dependiente y como la teoría de la variable independiente es de gran soporte para el desarrollo de la investigación.

Por consiguiente, es importante formular la idea de la investigación, para ello se identificará en qué medida la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento disminuirá el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S. A., Chiclayo.

Asimismo, es preciso exponer las razones, propósitos por las cuales se quiere realizar dicha investigación, presentando que dentro de la justificación de estudio señalaremos la Justificación Científica, Práctica, Teórica y Metodológica. Por tal, para el trabajo de investigación en desarrollo, la justificación en estudio sustenta al Síndrome de Burnout como un problema organizacional que aqueja a los colaboradores, especialmente a personas del sector salud y educativo ya que estos tienen un contacto directo con las personas, aunque la investigación realizada está orientada a un sector totalmente diferente en relación con otros trabajos previos, ya que la intención del presente estudio es proponer nuevos aportes a la psicología organizacional y explicar que este problema no solo está

presente en los rubros de salud y educación. Para ello la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, del rubro de distribución de bebidas coca- cola, indica que una de sus políticas institucionales es que sus colaboradores trabajan en base a metas y porcentajes de distribución.

Por ello, en el mes de diciembre la entidad se vio en la necesidad de realizar un estudio psicosocial al personal, para identificar de qué manera las personas están siendo afectadas y como este indicador puede desarrollar estrés crónico en los colaboradores. Por tanto, el presente trabajo está orientado a identificar el nivel el Síndrome de Burnout y en qué medida el desarrollo de Técnicas de Afrontamiento disminuirá el Síndrome. De otra manera es conveniente que esta investigación permitirá observar el nivel del Síndrome de Burnout y de qué forma afecta al personal en evaluación. Para ello se aplicará un cuestionario con 22 ítems a los colaboradores los cuales se someterán a un pre y post test adaptado del Inventario del Síndrome de Burnout y participarán de la ejecución de las Técnicas de Afrontamiento para disminuir el Burnout.

Una vez interpretado los resultados y expuestas las conclusiones se realizará las recomendaciones necesarias al jefe administrativo y al área de Gestión del Talento Humano, con la finalidad de seguir desarrollando estrategias y técnicas que permitan mejorar las condiciones del colaborador. Este trabajo será de gran aporte para próximos estudios cuyo objetivo sea determinar el Síndrome de Burnout con sus dimensiones y aplicar Técnicas de Afrontamiento para la disminución del Síndrome. Para ello se hará el uso del método teórico – práctico y se ejecutará las técnicas de afrontamiento, el cual tendrá secciones de carácter informativo y dinámico en relación con los temas seleccionados.

Además, se realizará la aplicación de un cuestionario y métodos confiables que nos permitirá obtener resultados e información valiosa que puede ser utilizada en otras organizaciones. Este trabajo será de gran aporte para la empresa, ya que a través de la implantación de Técnicas de Afrontamiento ayuda a que sus colaboradores disminuyan el Síndrome de Burnout y así muchos de los indicadores que aportan al problema sean contrarrestados.

Por otra parte, la realización de la hipótesis dará una suposición de lo que podría ocurrir, así mismo se planteó las dos posibles hipótesis para la realización de este trabajo: H<sub>1</sub>: la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento disminuirá el Síndrome de Burnout en la Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, Chiclayo. H<sub>0</sub>: la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento no disminuirá el Síndrome de Burnout en la Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, Chiclayo.

En cuanto al objetivo general, nuestro propósito es determinar si la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento disminuye el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, Chiclayo.

Y como Objetivos específicos se quiere lograr: a) Identificar el nivel del Síndrome de Burnout y sus dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal que poseen los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. b) Implementar Técnicas de Afrontamiento basados en la reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y resolución de conflictos. C) Aplicar las Técnicas de Afrontamiento a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. d) Evaluar el nivel alcanzado después de la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento y sus dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. e) Comparar los niveles del Síndrome de Burnout y sus dimensiones, del Pre y Post test, para medir el impacto de las Técnicas de Afrontamiento aplicadas.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo – aplicativo, en la que busca calcular la magnitud del problema. Para ello Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que el tipo de estudio cuantitativo es la recolección de antecedentes para probar suposiciones/hipótesis, en función a la mediación numérica y estadística.

A si mimo el diseño investigación es de tipo pre experimental, ya que para Hernández, Fernández y Baptista (2010) no existe alguna posibilidad de comparación con otros grupos, por lo que se basa en una modalidad de pre prueba y pos prueba.

$$GE: O_1 X O_2$$

Dónde:

- G.E: Grupo experimental
- O1: Pre test
- O2: Post test
- X: Manipulación de la variable independiente

## 2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIACIÓN
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	Maslach y Jackson (1981b) conciben al Burnout como una respuesta al estrés crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo.	El Síndrome de Burnout se desarrolla debido a características negativas encontradas en el ámbito laboral, estas pueden ser causadas por una sobre carga laboral.	<b>Agotamiento emocional</b>	Agotado Cansancio Frustrado Tiempo	1;2;3; 6;8;13 ;1416; 20	Ordinal
			<b>Despersonalización</b>	Apatía Culpabilidad Actitud negativa Insensibilida d	5;10;1 115; 22	
			<b>Realización personal</b>	Comprender Certeza Enérgico Clima agradable Intervención	4;7;9; 12;17; 1819; 21	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>TÉCNICAS DE AFRONTAM IENTO</b>	Para Lazarus y Folkman (1984), el afrontamiento se describe como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que están en constante cambios con la finalidad de manejar indicadores que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona.	El afrontamiento representa aquella característica que impulsa al individuo a un cambio o adaptabilidad ante una situación.	<b>Fundamentación teórica</b>	Técnica Cognitiva - Conductual, desarrollada por Majoney y Arnkoff (1978)
			<b>Objetivo</b>	Implementar un Programa de Técnicas de Afrontamiento basados en la reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y resolución de conflictos
		La aplicación correcta de las técnicas, lograría en la persona un cambio favorable	<b>Estrategias</b>	<b>Técnicas de Reestructuración cognitiva.</b>  Identificación Trasformación Creencias irracionales Ideas equivocadas Verbalizaciones negativas Hábitos  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi lista de deseos</li> <li>- Nuevas costumbres</li> <li>- Mente fugaz</li> <li>- Cambio de look</li> <li>- Hablo claro</li> </ul>



	<p>Meichenbaum y Goodman (1971), ellos indican que la utilización correcta de la estrategia o técnica cognitiva permitirán un afrontamiento efectivo mencionan que el diseño de una lista de pensamientos alternativos podría ayudar a las personas.</p> <p>Para D’Zurilla y Golfried (1971), la Terapia de Solución de Problemas pone en manifiesto alternativas eficaces ante una situación problemática.</p>		<p><b>Técnicas para el Manejo de situaciones</b></p> <p>Experimentan ansiedad Recuperación de calma Equilibrio mental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo control</li> <li>- Me desahogo</li> <li>- Yo puedo</li> <li>- Aprende a cuidarte</li> </ul>
			<p><b>Técnicas de Solución de problemas</b></p> <p>Abordaje Resolver situaciones Alternativas eficaces Orientación hacia el problema Formulación del problema Toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifico mi problema</li> <li>- Dirección correcta</li> <li>- Me organizo</li> <li>- Gestiono mi tiempo</li> </ul>
		<b>Metodología</b>	<p>Juego de roles Trabajo colaborativo Dinámicas Lluvias de ideas Dichos y refranes Simulaciones</p>
		<b>Implementación</b>	<p>Tiempo de aplicación Actividades Recursos</p>
		<b>Evaluación</b>	<p>Instrumentos de evaluación  Ficha de observación</p>

### 2.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: Hernández, et al. (2010), menciona que la población es todo aquel grupo o conjunto de elementos en la cual poseen características comunes, para ello nuestra población está conformada por 28 colaboradores, entre ellos el personal administrativo y de almacén de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Muestra: Hernández, et al (2014), define a la muestra como el subconjunto de la población que se encarga de la obtención de datos. La muestra tomada para la investigación en desarrollo está conformada por los colaboradores pertenecientes al área de administración y almacén; siendo un total de 28 personas, entre ellos varones y mujeres, con 6 meses y 2 años aproximadamente laborando en la empresa.

**Tabla 1.** Colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A

<b>PUESTO</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Supervisor de GTH	1	3.5%
Supervisor de Almacén	2	7%
Auxiliar de almacén	5	18%
Monitor	4	14%
Asistente de inventarios	1	3.5%
Agente de seguridad	1	3.5%
Analista de créditos	1	3.5%
Personal de limpieza	3	11%
Ayudante de Picking	4	14%
Supervisor SIG	2	7%
Montacarguista	3	11%
Asistente administrativo	1	3.5%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro de asignación del personal, Agosto 2019.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia, ya como lo indica anteriormente solo dependerá por las características de la investigación o de quien hace la muestra.

Por otra parte, los criterios de selección se basan en la inclusión que abarca a el personal administrativo y de almacén que son personal estable de la empresa y están en

contacto directo con los auxiliares de reparto y choferes; y los de exclusión que son todo el personal de distribución (auxiliares de reparto y choferes), por no ser colaboradores estables en la organización.

#### **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Así mismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos estarán conformada por el conjunto de preguntas o ítems de una o más variables denominados cuestionario. Por ello la medición de la variable independiente se hará uso de una encuesta de medición del Síndrome de Burnout, elaborada por Cristina Maslach y Jackson (1981). Esta encuesta esta conforma por 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 alternativas que van de “Nunca” (0) a “Diariamente” (6), la cual ha sido adaptada y redactada de manera detallada y clara las tres dimensiones a trabajar (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Por ello es preciso determinar la confiabilidad y fiabilidad del instrumento con la aplicación de una prueba piloto, en la cual se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo como resultado de 0,839 de Alfa de Cronbach. (Anexo 04).

#### **2.5. Procedimiento**

Una vez aprobada la solicitud de autorización para la aplicación del proyecto de tesis en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., se procedió a la recolección de información mediante la aplicación del Cuestionario del Síndrome Burnout, quien permitirá evaluar la variable dependiente (Síndrome de Burnout), el cual le concederá justificar argumentativamente la problemática local y dar respuesta al planteamiento de la variable independiente (Técnicas de Afrontamiento), en donde se formulará y aplicará el programa en propuesta. El cuestionario cuenta con 7 alternativas de respuesta basadas en la escala de Likert siendo: nunca, pocas veces al año, una vez al mes, algunas veces, una vez a la semana, pocas veces a la semana, diariamente; por la que serán aplicadas en dos momentos, antes de aplicar la propuesta (pre test) y procesado a través del programa estadístico EXCEL y después de aplicar la propuesta (post test). La variable de Técnicas de Afrontamiento será manipulada para promover mejoras, que serán aplicadas en la variable del Síndrome de Burnout a través de las técnicas en la muestra de 28 colaboradores.

## **2.6. Método de Análisis de datos**

Los datos fueron tabulados en el Programa EXCEL, de acuerdo con las variables que se estudiaron. Posteriormente, se analizaron los datos, para su respectiva representación gráfica. Así mismo, se utilizó el Programa SPSS versión 25 para ver el grado de confiabilidad de la prueba.

## **2.7. Aspectos Éticos**

Conforme a los criterios éticos es necesario que el instrumento tenga confiabilidad antes de ser aplicado, por consiguiente, es de suma importancia que se obtenga el consentimiento de la empresa para aplicar las encuestas y el consentimiento del colaborador para ser evaluado, es preciso indicar que los colaboradores participantes se encontrarán en anonimato, y como uno de los últimos criterios es respetar la posición intelectual o los derechos del autor.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados del Pre Test

Objetivo: Identificar el nivel del Síndrome de Burnout y sus dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal que poseen los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

**Tabla 2.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Resultado General

Nivel	f	%
Bajo	0	0%
Medio	11	39%
Alto	17	61%
Total	28	100%

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Setiembre, 2019

La aplicación del Cuestionario del Síndrome de Burnout, estuvo dirigido a 28 colaboradores, la cual se midieron dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal; arrojando como resultado general un 39% en nivel medio, indicando que los evaluados presentaron sentimientos de impotencia, de desánimo, cansancio y que en situaciones emocionalmente negativas intentan manejar lo ocurrido, pero aun así necesitaban apoyo para afrontar situaciones estresantes. Por otro lado, un 61% poseen un nivel alto, manifestando la aparición del sentimiento de incapacidad de la realización personal, mostrando así cualidades y emociones negativas hacia sus compañeros y dando a conocer también un agotamiento angustioso; por tal se requiere el apoyo de otras personas para poder afrontar una situación. También es preciso detallar que no se registra niveles bajos del Síndrome de Burnout en los evaluados.

**Tabla 3.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. - Dimensión Agotamiento Emocional.

Nivel	f	%	Estadísticos
Bajo	4	14%	$\bar{X}$ = 24.82 S = 9.09 CV = 36.64
Medio	23	82%	
Alto	1	4%	
<b>Total</b>	28	100%	

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Setiembre, 2019

La dimensión de Agotamiento emocional, manifiesto que de los 28 colaboradores evaluados, el 14% presentan un nivel bajo, indicando que las personas evaluadas no poseen cansancio extremo, agotamiento y que no existe la posibilidad que los trabajadores se vean afectados por la carga de responsabilidades encomendadas por parte de la empresa; por otro lado la mayor concentración de los resultados en agotamiento se manifestó con un 82% en nivel medio, dando participación a aquellas características como el salario, horarios, sobrecarga de funciones, desorganización y más; las cuales afectan al personal negativamente y provoquen desánimo para seguir desarrollando sus funciones y sobre todo hacerles creer que no pueden hacerlo por la falta de energía e inseguridad emocional que poseen; también se detalla que existe un 4% de las personas evaluadas poseen un nivel alto presentando cansancio, agotamiento, fatiga y desilusión durante las horas que permanecen en la empresa, encontrándolos sobre exigidos y cansados físicamente y emocionalmente.

Se visualiza que la media aritmética ( $\bar{X}$ ) de los colaboradores participantes, es de 24.82, la desviación estándar (S) nos indicó una dispersión de 9.09%, con respecto a la media. El Coeficiente de Variabilidad (CV) fue de 36.64%, lo que indicaba que los datos tenían un comportamiento heterogéneo.

**Tabla 4.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Despersonalización

Nivel	f	%	Estadísticos
Bajo	18	64%	$\bar{X}$ = 8.42 S= 5.61 CV= 66.62
Medio	10	36%	
Alto	0	0%	
<b>Total</b>	28	100%	

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Setiembre, 2019

La segunda dimensión del Síndrome de Burnout, indico que existe un nivel bajo de 64%, con este porcentaje se muestra que los individuos no presentaron sentimientos distantes e insensibles con sus compañeros y sus relaciones interpersonales se mantienen cercanas; por otro lado existe un porcentaje significativo de 36% en nivel medio de Despersonalización, describiendo que existen colaboradores que presentan actitudes negativas hacia los demás, con un comportamiento indiferente, siendo en ocasiones personas frías. También es importante mencionar que no existió alguna persona que se muestre insensible en su totalidad hacia sus demás compañeros de trabajo.

Se visualiza que la media aritmética ( $\bar{X}$ ) de los colaboradores participantes, es de 8.42, la desviación estándar (S) nos indicó una dispersión de 5.61%, con respecto a la media. El Coeficiente de Variabilidad (CV) fue de 66.62%, lo que indicaba que los datos tenían un comportamiento heterogéneo.

**Tabla 5.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Realización Personal

Nivel	f	%	Estadísticos
Bajo	20	72%	$\bar{X}$ = 34.89 S= 6.77 CV= 19.41
Medio	8	28%	
Alto	0	0%	
<b>Total</b>	28	100%	

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Setiembre, 2019

La muestra en evaluación presento la existencia de un 72% en nivel bajo indicando que el personal evaluado no obtuvo un crecimiento en torno a su Realización personal en la empresa, los colaboradores pertenecientes a este nivel poseían sentimientos de incapacidad laboral, la falta de apoyo, motivación y reconocimiento por parte de la empresa hace que las personas tengan un pensamiento y sentimiento de frustración, permitiendo así la carencia del logro; por otro lado el 28% de los colaboradores se encontraron en un nivel medio de realización, en la cual las personas en este nivel poseen una noción de ideas de superación o éxito en el trabajo y se sienten conformes con la ejecución de sus funciones. Es preciso recalcar que no existe ningún individuo que tuvo y sintió que pueda tener un crecimiento en la organización.

Se visualiza que la media aritmética ( $\bar{X}$ ) de los colaboradores participantes, es de 34.89, la desviación estándar (S) nos indicó una dispersión de 6.77%, con respecto a la media. El Coeficiente de Variabilidad (CV) fue de 19.41%, lo que indicaba que los datos tenían un comportamiento heterogéneo.



### 3.2. Programa de Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout

Taller	Sesión del taller	Objetivo	Cronograma											
			Octubre				Noviembre				Diciembre			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Técnicas de Reestructuración Cognitiva</b>  Identificar y transformar los pensamientos o creencias irracionales del colaborador a través de la reestructuración cognitiva y auto instrucción.	Mi lista de deseos	Diseñar una lista de pensamientos alternativos en base a auto instrucciones, para cambiar las reflexiones inapropiadas.			X									
	Nuevas costumbres	Identificar y fomentar el reemplazo de pensamientos negativos.				X								
	Mente fugaz	Conocer la función de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas.				X								
	Cambio de look	Identificar qué tipo de creencia predomina en nosotros y cómo lograr eliminarla.					X							
	Hablo claro	Reconocer que nuestro dialogo interno determina nuestras emociones y acciones.					X							
<b>Técnica de Solución de Problemas</b>  Enseñar habilidades de afronto contra el estrés y ansiedad a través de anécdotas personales, imágenes racionales y relajación progresiva.	Identifico mi problema	Brindar orientación al colaborador para que identifique el problema y pueda generar alternativas de solución.						X						
	Dirección correcta	Analizar las posibles soluciones frente a un problema.						X						
	Me organizo	Identificar las consecuencias que genera una inadecuada gestión del tiempo.							X					
	Gestiono mi tiempo	Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente vs lo importante.							X					
<b>Técnica para el Manejo de Situaciones</b>  Facilitar alternativas de solución para resolver conflictos y tomar decisiones.	Bajo control	Fomentar en los participantes hábitos emocionales adaptativos, a través de la imaginación.								X				
	Me desahogo	Identificar las emociones a través de una anécdota personal de acontecimiento estresante.								X				
	Yo puedo	Disminuir las tensiones musculares a través de la relajación progresiva.									X			
	Aprende a cuidarte	Reconocer los beneficios que genera al momento de aplicar la relajación progresiva.									X			

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Resultados del Post test

Objetivo: Evaluar el nivel alcanzado después de la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento y sus dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A

**Tabla 6.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Resultado General

Nivel	f	%
Bajo	7	25%
Medio	21	75%
Alto	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Diciembre, 2019

En la aplicación del cuestionario del Post test, se obtuvo un resultado general 25% en nivel bajo, indicando que las personas encuestadas no presentan Síndrome de Burnout, es decir no muestran insensibilidad ante los problemas de sus compañeros de trabajo, sino más bien se mantiene animados, motivados, enérgicos y con seguridad de sí mismos. Por otro lado, el 75% de los evaluados se encuentran en nivel medio, manifestando que, a pesar del desarrollo de las técnicas de afrontamiento, los colaboradores participantes necesitan mejorar sus relaciones interpersonales, eliminar sus pensamientos negativos y dedicar tiempo para asimilar y descansar, por tal es necesario seguir desarrollando las técnicas para su mejoramiento.

**Tabla 7.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión Agotamiento Emocional.

Nivel	f	%	Estadísticos
Bajo	21	75%	$\bar{X}$ = 15.92 S= 4.64 CV= 29.15
Medio	7	25%	
Alto	0	0%	
<b>Total</b>	28	100%	

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Diciembre, 2019

Al aplicar el Programa de Técnicas de afrontamiento del Síndrome de Burnout se identificó que en la dimensión de Agotamiento emocional disminuyó sus niveles, obteniendo un 75% de nivel bajo, manifestando que, de las 28 personas evaluadas, 21 de ellos no presentaron emociones de estar agotados o sobre exigidos por la demanda laboral, y que a pesar de las circunstancias intentan sobrellevar el día, y por tal el colaborador se encuentra motivado y enérgico en su puesto de trabajo. También es preciso indicar que el 25% de los participantes aun poseen un nivel medio de Agotamiento emocional, manifestando que su cansancio o fatiga puede verse involucrado por la cantidad de responsabilidad que tiene a cargo.

Se observa que según datos estadísticos de la dimensión de Agotamiento emocional, se visualizó que la media aritmética ( $\bar{X}$ ) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 15.92 puntos, por su parte la desviación estándar (S) que fue de 4.64%, El Coeficiente de Variabilidad (CV) el cual fue de 29.15%, nos indica que los datos están más agrupados y tienen un comportamiento homogéneo.

**Tabla 8.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Despersonalización

Nivel	f	%	Estadísticos
Bajo	24	86%	$\bar{X}$ = 15.92 S= 4.64 CV= 29.15
Medio	4	14%	
Alto	0	0%	
<b>Total</b>	28	100%	

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Diciembre, 2019

A diferencia del Pre test la dimensión de Despersonalización manifestó que el 86% de los encuestados se encontraban en nivel bajo, indicando que no son personas indiferentes, distantes con sus compañeros y siempre dan lo mejor de sí mostrando interés en lo que hacen, muestran sensibilidad ante los problemas de sus pares; por otro lado también se pudo observar que el 14% de ellos poseen un nivel medio de Despersonalización; mostrando todavía sentimientos de insensibilidad hacia los demás, por lo tal aun necesitan seguir desarrollando sus habilidades.

Se observa que según datos estadísticos de la dimensión de Despersonalización, se visualizó que la media aritmética ( $\bar{X}$ ) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 15.92 puntos, por su parte la desviación estándar (S) que fue de 4.64. El Coeficiente de Variabilidad (CV) el cual fue de 29.15, nos indica que los datos están más agrupados y tienen un comportamiento homogéneo.

**Tabla 9.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Realización Personal

Nivel	f	%	Estadísticos
<b>Bajo</b>	0	0%	$\bar{X}$ = 36.71 S= 6.78 CV= 18.47
<b>Medio</b>	9	32%	
<b>Alto</b>	19	68%	
<b>Total</b>	28	100%	

Fuente: Cuestionario del Síndrome de Burnout, Diciembre, 2019

La muestra en evaluación presento la existencia de un 68% en nivel alto indicando que el personal poseía sentimientos de capacidad y éxito en el trabajo, teniendo confianza de sí mismos; por tal comprendían que su aportación en la empresa es de suma importancia. Por otro lado, también se observó que existe un 32% en nivel medio, manifestando que las personas evaluadas que se encuentran en este nivel, necesitan más valoración y ser reconocidos por su trabajo, para que puedan seguir desarrollando el sentimiento de pertenencia.

Se observa que según datos estadísticos de la Realización personal, se visualizó que la media aritmética ( $\bar{X}$ ) de los colaboradores de la muestra de estudio, fue de 36.71 puntos, por su parte la desviación estándar (S) que fue de 6.78%, El Coeficiente de Variabilidad (CV) el cual fue de 18.47%, nos indica que los datos están más agrupados y tienen un comportamiento homogéneo.

### 3.4. Comparación de resultados

Objetivo: Comparar los niveles del Síndrome de Burnout y sus dimensiones, del Pre y Post test, para medir el impacto de las Técnicas de Afrontamiento aplicadas.

**Tabla 10.** Comparación de Pre y Post-test del Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Resultado General

Nivel	Resultado General			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
<b>Bajo</b>	0	0%	7	25%
<b>Medio</b>	11	39%	21	75%
<b>Alto</b>	17	61%	0	0%
<b>Total</b>	28	100%	28	100%

Fuente: Tablas 2 y 6

En la comparación de resultados del Síndrome de Burnout se observó que existe una mejora en los participantes. En el Pre test se identificó que no existía ningún colaborador que tuviera niveles bajo del Síndrome, sino que la problemática estaba concentrada en los niveles altos con un 61%; manifestando que la población evaluada se estaba cansada emocionalmente, con desvaloración, sin realización personal y no tenían simpatía con sus compañeros de trabajo. Caso contrario sucedió en el Post test, ya que los resultados hallados, no registra ningún individuo que posea Síndrome de Burnout en niveles alto como fue en el pre test; sino más bien que el 25% de los evaluados lograron disminuir sus niveles, posicionándose con un nivel bajo de la problemática manifestada; por tal las aplicaciones de las Técnicas de afrontamiento desarrolladas en la población en estudio lograron disminuir los niveles del Síndrome de Burnout.

**Tabla 11.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. -Dimensión Agotamiento Emocional.

Nivel	Agotamiento Emocional			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
<b>Bajo</b>	4	14%	21	75%
<b>Medio</b>	23	82%	7	25%
<b>Alto</b>	1	4%	0	0%
<b>Total</b>	28	100%	28	100%

Fuente: Tablas 3 y 7

En el Pre test de la dimensión de Agotamiento Emocional se detectó que el 82% se encontraba en nivel medio y el 14% de los evaluados pertenecían a un nivel bajo; para lograr que el nivel medio de Agotamiento emocional disminuyera y que el nivel bajo aumentara se ejecutó la Técnica para el manejo de situaciones la cual otorgo al participante habilidades de afronte ante situaciones problemáticas como es el estrés o ansiedad. Por tal en el Post test se obtiene un 75% en nivel bajo favorable de Agotamiento emocional y un 25% en nivel medio y en nivel alto se disminuyó en su totalidad. Logrado que de 28 participantes 21 de ellos poseen un nivel bajo de Agotamiento emocional, con resultados satisfactorios, permitiendo así que la aplicación de esta técnica sea favorable.

**Tabla 12.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.- Dimensión de Despersonalización

Nivel	Despersonalización			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
<b>Bajo</b>	18	64%	24	86%
<b>Medio</b>	10	36%	4	14%
<b>Alto</b>	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	28	100%	28	100%

Fuente: Tablas 4 y 8

En la segunda dimensión del cuestionario del Síndrome de Burnout, los resultados muestran que 18 de los participantes poseen un nivel bajo de despersonalización, es decir no muestran insensibilidad ante sus compañeros, también es preciso señalar que el 36% de ellos se ubican en un nivel medio dando lugar a actitudes negativas, sentimientos distantes e insensibilidad. Por otro lado, en el pos test el nivel bajo es visto como un nivel positivo ya que la despersonalización consiste en hacer un apartado de sus relaciones interpersonales, indicando que no existe un interés hacia sus compañeros, por ello el nivel bajo de despersonalización equivalente a un 86% de los evaluados en el post test señala que los participantes tienen un acercamiento con sus compañeros de trabajo, son empáticos y se preocupan por desarrollar relaciones interpersonales. También es preciso dar a conocer que en la tabla del post test se observa que el 14% de los participantes tiene un nivel medio, mostrando que la aplicación de la Técnica de solución de problemas, otorgo al participante un abordaje del problema mismo y facilito procedimientos de resolución de situaciones, permitiendo que los niveles del Pre test disminuyeran sus resultados.



**Tabla 13.** Nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. -Dimensión de Realización Personal

Nivel	Realización Personal			
	Pre-test		Post-test	
	f	%	f	%
<b>Bajo</b>	20	72%	0	0%
<b>Medio</b>	8	28%	9	32%
<b>Alto</b>	0	0%	19	68%
<b>Total</b>	28	100%	28	100%

Fuente: Tablas 5 y 9

En el Pre test de la dimensión de estudio se observó que las personas evaluadas no poseen niveles altos de Realización Personal, es decir no se encuentran auto realizados; por tal su mayor concentración estaba en el nivel bajo con 72% y nivel medio con un 28%; por ello es preciso indicar que después de la aplicación de la Técnica de reestructuración cognitiva, la cual otorgo al participante modificar y analizar los modos de interpretación o pensamientos distorsionados; logrando que los niveles de Realización personal de los participantes aumentaran a un 68% en nivel alto logrando que los participantes se muestren seguros de sí mismos con la posibilidad de seguir creciendo personal y profesionalmente, el 32% de los evaluados poseen un nivel medio de dicha dimensión en estudio llegando a la conclusión que aun necesitan mejorar y modificar sus pensamientos negativos a positivas, así como lo logro el nivel alto equivalente a 19 personas.

### 3.5. Contrastación de Hipótesis

**Tabla 14.** Prueba de Hipótesis

#### Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post_test - Pre_test	Rangos negativos	21 <sup>a</sup>	16,81	353,00
	Rangos positivos	7 <sup>b</sup>	7,57	53,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	28		

a. Post\_test < Pre\_test

b. Post\_test > Pre\_test

c. Post\_test = Pre\_test

#### Estadísticos de Prueba

	Post_test - Pre_test
Z	-3,418 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,001
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

#### Comparamos con el p\_valor:

Como el p\_valor = ,001 < 0,05 entonces se rechaza Ho

#### Conclusión:

Existe suficiente evidencia estadística a nivel de significancia de 0,05 para rechazar Ho. Por lo tanto, se puede afirmar que el desarrollo del Programa de Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout fue efectivo.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación en desarrollo tuvo como propósito identificar el nivel del Síndrome de Burnout y sus dimensiones de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal que poseen los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.; por tal se ejecutó una serie de Técnicas de Afrontamiento para disminuir y fortalecer los niveles.

A continuación, se describen los resultados obtenidos antes y después de la aplicación del Programa de Técnicas de Afrontamiento del presente trabajo de investigación. Es preciso detallar que los datos obtenidos serán contrastados con los datos hallados en otras investigaciones.

En la comparación de resultados del Síndrome de Burnout se observó que existe una mejora en los participantes. En el Pre test se identificó que no existía ningún colaborador que tuviera niveles bajos del Síndrome, sino más bien se halló niveles altos con un 61% equivalente a 17 personas, y un 39% con un nivel medio; manifestando que la población evaluada se encontraba cansada emocionalmente, desmotivados, desvalorados e indiferentes con sus compañeros de trabajo. Además, la falta de disposición, preparación de los profesionales producía también la pérdida de compromiso y responsabilidad laboral como lo manifiesta Maslach en uno de sus trabajos iniciales (1981). Por otro lado, Núñez (2016), en su investigación titulada “Nivel del Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital MINSA II -2, 2016”, también indico que su población en estudio se encontraba fatigada, desanimada y con pensamientos negativos en función a su desarrollo personal, obteniendo un 51,9% con nivel medio del Síndrome de Burnout. Por otro lado, en el Post test no se halló ningún individuo que tenga Síndrome de Burnout en nivel alto como sucede en el Pre test, logrando disminuir sus niveles y obteniendo un 25% en nivel bajo del Síndrome de Burnout y un 75% en nivel medio. Por tal razón la aplicación de las Técnicas de afrontamiento desarrolladas en el Programa propuesto, permitieron que los niveles del Síndrome de Burnout disminuyeran. Los resultados arrojaron que el 25% de las personas evaluadas no presentaban agotamiento angustioso, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de inutilidad e incapacidad de la realización personal, así como lo mencionaba Maslach at al., en el (2001). Esto es contrario a la investigación realizada por Fonseca y Cortés (2019), quien menciona que existe un 43% de la muestra que presento agotamiento

emocional en nivel alto, un 23,4% insatisfacción del logro; es decir, que no poseían realización personal, y un 29,4% presentaban despersonalización en grado alto. Dando énfasis a que sus niveles del Síndrome de Burnout son elevados en la empresa de Taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Según los autores, estos factores provocaron que los colaboradores no realicen sus funciones de forma apropiada. Así mismo, en la dimensión de despersonalización se detectó actitudes y respuestas frías dirigidas a los demás; mientras que en la dimensión de insatisfacción de logro se halló que esta afecta directamente a las habilidades personales y permitían que los colaboradores tengan una perspectiva negativa de sí mismos.

Es preciso detallar que para lograr disminuir los niveles del Síndrome de Burnout de la empresa Imperios Operadores Logísticos S. A., se hicieron uso de Técnicas de reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y la técnica de solución de problemas propuestas por Majoney y Arnkoff (1978). Dichas técnicas de afrontamiento fueron herramientas de gran valor las cuales favorecieron a la presente investigación, cuya finalidad fue modificar pensamientos y creencias irracionales. Lazarus y Folkman (1984) mencionan que el afrontamiento podría ayudar a un problema identificado, y también con el apoyo de esfuerzos cognitivos y conductuales. Por ello, el desarrollo del presente programa estuvo enfocado en base a las técnicas de afrontamiento las cuales ayudaron a disminuir los niveles del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en estudio. Zapata y Chancafe (2018), en su tesis “Estrés laboral crónico en vendedores y Calidad de servicio de una empresa Distribuidora de bebidas y abarrotes en Chiclayo”, sostienen que, de los 72 colaboradores del área de ventas, el 38,9% poseían un nivel medio con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, un 89,9% poseía un nivel bajo de despersonalización y un 39,1% obtuvo un nivel medio en función a la realización personal del área de ventas. En la presente investigación también se pudo observar que, en la etapa del pre test, en la dimensión agotamiento emocional se detectó que el 82% se encontraba en nivel medio, equivalente a 23 personas, y en nivel bajo solo el 14% de los evaluados pertenecían a esta categoría. Dando así que la investigación realizada por Zapata y Chancafe (2018), también se obtuvo niveles medios presentando rasgos de cansancio, fatiga, agotamiento, desánimo para ejecutar alguna función en relación a su puesto de trabajo. En tal sentido las personas que se encuentran en nivel alto y medio de cansancio emocional son sujetos que piensan y sienten que las responsabilidades que tienen a su cargo son demasiadas e injustas para ellos

y no creen poder desarrollarlas por falta de energía y ánimo, así como lo indica Maslach et al., (2001).

Por tal razón para lograr que el nivel alto y medio de Agotamiento emocional de la investigación en estudio disminuyera se ejecutó la técnica “manejo de situaciones”, la cual otorgó al participante habilidades de afronte ante situaciones problemáticas como es el estrés o ansiedad. En el Post test se obtuvo un 75% en nivel bajo de agotamiento emocional y un 25% en nivel medio y en nivel alto se disminuyó en su totalidad. Es preciso indicar que en el Post test los niveles de esta dimensión lograron disminuir alcanzándose un resultado satisfactorio, permitiendo así que la aplicación de esta técnica sea favorable y pertinente.

En la dimensión de despersonalización del cuestionario aplicado del Síndrome de Burnout en el pre test se encontró que un 36% de las personas evaluadas poseen un nivel medio equivalente a 10 personas y un 64% poseen un nivel bajo; concentrando su atención en el nivel bajo como sucede en la investigación de Zapata y Chancafe (2018) que se halló un 89,9% en nivel bajo; es decir que los participantes no se sienten ajenos a lo que les pasa a sus compañeros, sino más bien se interesan por el bienestar del otro, resultados distintos a lo planteado por Maslach et al., (2001), quien afirma que el ámbito laboral del individuo no solo reduce su energía laboral que desempeña sino también a las relaciones interpersonales con sus compañeros, indicando que lo único que desean es terminar sus funciones en el menor tiempo posible. Contario al estudio de Hernández, Granada y Carmona (2011), quienes en su investigación de “Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en sus operadores de una distribuidora de GLP, obtuvieron un 22% en nivel alto de despersonalización; en comparación en la investigación realizada en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., la cual no registro porcentajes en nivel alto. También es preciso dar a conocer que en la tabla del Post test se observó que el 14% de los participantes tiene un nivel medio y el 86% un nivel bajo; como no es en el caso de la investigación realizada por Cruz (2015) en Colombia en la empresa de EDEC S.A., quien sostiene que el 44,7% se posiciona en un nivel intermedio/medio con tendencia a que aumente y lógicamente su nivel en esta investigación se concentre en nivel medio a diferencia del post test que alcanzó un nivel bajo de 86%.

Luego de la aplicación de la técnica de solución de problemas se comprobó que tal técnica otorga al participante un abordaje del problema mismo y facilita procedimientos de

resolución de situaciones, así como lo plantea Majoney y Arnkoff de (1978). Finalmente, la aplicación de esta técnica permitió que los niveles del pre test disminuyeran sus resultados a otros más favorables; comprobando la hipótesis de Bosque (2008), quien indica que la existencia de riesgos organizacionales, personales y socioculturales influye en algunas ocasiones el desarrollo del Síndrome de Burnout, como es en el caso de un factor organizacional como el clima socio laboral, la cual la empresa debe ser quien fomente un clima agradable y brindar al colaborador medios para afrontar sus dificultades y crear así lazos con el empleado.

En el Pre test de la dimensión de estudio se observó que las personas evaluadas no poseen niveles altos de realización personal; es decir, no se encuentran auto realizados ni tenían valoración o reconocimientos por parte de la empresa; por tanto, su mayor concentración estaba en el nivel bajo con un 72% y nivel medio con un 28%. Por tanto, las personas evaluadas que se encuentran en este nivel, necesitan ser apreciadas por el trabajo que hace, y así puedan seguir desarrollando el sentimiento de pertenencia como lo indica Maslach (2001). Por otro lado, Hernández, Granada y Carmona (2011), realizó su investigación en Colombia titulada “Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia”, obteniendo un 11% en nivel bajo de Realización personal, dando lugar a un estancamiento personal, como sucedió en la investigación que se está trabajando.

Para Bosqued (2008), en su planteamiento de la existencia de riesgos organizacionales, personales y socioculturales que influye en ocasiones en el desarrollo del Síndrome de Burnout, como es en el caso de un factor organizacional como carencia de apoyo y reconocimiento, la cual hace referencia a que la falta de motivación y reconocimiento por parte de la institución hace que el individuo tenga una sensación de no recibir apoyo y no poder crecer jerárquicamente, provocando un descontento en su personal. La falta de realización personal: se basa en la desvalorización de los sentimientos de capacidad y éxito en el trabajo, se pierde la confianza, no comprenden porque forman parte de una empresa y que es lo que están haciendo en ella; sus sentimientos son negativos y empiezan a creer que todo lo que hacen es un error. Esta carencia de logro surge debido a la falta de apoyo y oportunidad.

Por otro lado es preciso indicar que después de la aplicación de la Técnica de reestructuración cognitiva el participante pudo modificar y analizar los modos de

interpretación o pensamientos distorsionados así como lo plantea Majoney y Arnkoff de (1978); logrando que los niveles de Realización personal de los participantes aumentaran a un 68% en nivel alto y un 32% en nivel medio de dicha dimensión en evaluación; la cual también se relacionó con Cruz (2015) en su tesis de Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá - Colombia”, quien sostiene que de sus 47 participantes el 89% posee una realización personal en nivel alto; logrando que la población evaluada este satisfecha.

Montalván (2018), también realizó una investigación denominada “Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas y su impacto en el rendimiento de las ventas - Ecuador”, la cual arribó a la conclusión que de las tres dimensiones en estudio pocas veces el personal se ha encontrado exhausto emocionalmente en su trabajo, obteniendo un 78% en cansancio emocional CE; en la dimensión de despersonalización DP el 57% de los colaboradores pocas veces aplican acciones que los aíslan de sus compañeros y en cuanto al desarrollo personal solo el 23% pocas veces al año se encuentran realizados. En ese sentido, los resultados hallados en la investigación de Montalván (2018), se relacionan con los resultados actuales del Post test de dicha investigación en desarrollo. Es preciso mencionar que a un inicio la investigación en desarrollo presentaba niveles altos y medios del Síndrome de Burnout, y después del desarrollo del programa de técnicas de afrontamiento disminuyeron a nivel bajo y medio del Síndrome de Burnout. Además, las técnicas de reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y la técnica de solución de problemas propuestas por Majoney y Arnkoff (1978), permitieron que las dimensiones en estudio; en A.E. de 82% nivel medio disminuyó a 25% en el Post test, del 14% obtuvo un 75% en nivel bajo de agotamiento logrando disminuir los niveles de agotamiento emocional; en DP se observó que el 36% en nivel medio disminuyó a un 14% en el Post test, del 64% nivel bajo se obtuvo un 86% logrando disminuir los niveles de despersonalización; por otro lado en RP el 72% se ubicó en nivel bajo en el Pre test, posterior a ello obtuvo un 0% en el Post test permitiendo que la técnica utilizada ayudo a los participantes a mejorar su realización personal, de 0% en nivel alto logro aumentar a un 68% en el Post test afirmando que se logró aumentar el nivel de realización personal en los participantes. También es importante mencionar que la presencia de los colaboradores en las 13 sesiones desarrolladas permitió que los objetivos planteados en la investigación sean respondidos gracias a su gran interés y entusiasmo en participar de este Programa de técnicas de afrontamiento “Después de cada tormenta existe un punto de luz”.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que la población en estudio posee actualmente un nivel alto, resultado de la aplicación del Programa de Técnicas de Afrontamiento, la cual disminuyó su porcentaje a nivel medio, llegando a la conclusión que las tres técnicas desarrolladas, favorecieron para disminuir los niveles encontrados en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Chiclayo.
2. El nivel del Síndrome de Burnout encontrado en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, en su mayor porcentaje es de nivel alto, cuyas dimensiones de Agotamiento emocional se ubicó en el nivel medio, mientras en la dimensión de Despersonalización se ubicó en nivel bajo y en la dimensión de Realización personal se ubicó en nivel bajo.
3. En la dimensión de Agotamiento Emocional se utilizó la técnica de Manejo de situaciones; en la dimensión de Despersonalización se trabajó con la técnica de Solución de problemas y en Realización Personal se utilizó la de Restructuración cognitiva.
4. Se aplicaron las Técnicas de Afrontamiento a los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A; con la finalidad de disminuir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y fortalecer la dimensión de realización personal de Síndrome de Burnout, a través de 13 sesiones.
5. Los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A; obtuvieron después de la aplicación de las Técnicas de Afrontamiento un nivel medio del Síndrome de Burnout. En la dimensión de Agotamiento emocional se ubicó en el nivel bajo, mientras en la dimensión de Despersonalización se ubicó en nivel bajo y en la dimensión de Realización Personal se ubicó en nivel alto.
6. Finalmente, al comparar el Pre test y el Post test se confirmó que la aplicación de Técnicas de Afrontamiento disminuyó el Síndrome de Burnout de nivel alto a nivel medio.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Evaluar semestralmente al personal de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A., con la finalidad de poder identificar los niveles del Síndrome de Burnout en los colaboradores.
- Continuar con la investigación del Síndrome de Burnout para ampliar más del tema y prevenir rasgos relacionado a dicho Síndrome.
- La Administración deberá desarrollar Programas de prevención del Síndrome de Burnout, que permitan disminuir el Agotamiento emocional, Despersonalización y fortalecer la Realización personal.
- Los colaboradores participen antes de cada jornada laboral de Pausas activas, que les permitan activarse física y mentalmente.
- El área de Gestión del Talento Humano elaborar Proyectos de Calidad de vida para valorar, motivar e incentivar al colaborador.

## REFERENCIAS

- Acosta, C. y Burguillos, P. (marzo, 2014). Revista INFAD DE PSICOLOGÍA, (p.4). Recuperado de: <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEF/article/view/616/554>
- Arias, G. y Núñez, C. (noviembre, 2014). Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Redalyc. (p.3) Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/816/81640856003/>
- Arboccó de los Heros. (mayo, 2015). “Cuidado con el Burnout”. Diario El Peruano, (párr. 2) Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-cuidado-con-burnout-i-29259.aspx>
- Beltrán, A. (marzo 2018). “Síndrome del quemado no distingue profesión”. Revista la República, (párr. 5, 6). Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1209656-sindrome-del-quemado-no-distingue-profesion>
- Bosqued, M. (2008). Quemados, El Síndrome de Burnout, Qué es y cómo superarlo. Barcelona: Paidós Ibérica. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13084/DISERTACI%C3%93NFRANKLIN%20SEBASTI%C3%81N%20MORALES%20NARANJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consuelo, G. (2018). “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017” (Tesis de licenciatura). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.p/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo\\_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.p/bitstream/handle/UCV/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cubas, L. (2016). “Clima laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Mercantil INCA S.A. CHICLAYO” (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5046/Cubas%20Lozada%20Bell%20Andy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, P. (2015). “Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC S.A. del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá – Colombia” (Tesis de licenciatura). (pp. 69 y 70). Recuperado de:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3499/1053339226.pdf;jsessionid=446F2748AF6F16065B88C06531195B38.jvm1?sequence=1>

D’Zurilla, T y Golfried, M. (1971) Problem salving and behavior modification. Jour, of Abnor.Psychol. Recuperado de:

<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/clinica/1992/vol2/arti1.htm>

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). Stages of disillusionment in the helping professions. Nueva York: Human Sciences Press. Recuperado de:

<https://archive.org/details/burnoutstagesofd00edel>

Ellis, A. (1993) Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC). Revista Psicología UNED. Recuperado de: <http://psicologia.isipedia.com/tercero/tecnicas-de-intervencion-cognitivo-conductuales/07-terapia-racional-emotiva-conductual-trec>

Ellis, A. (1993a). Changing rational-emotive thera-py (RET) to rational emotive behavior Therapy (REBT). The Behavior Therapist. Recuperado de: [https://www.academia.edu/23513486/Psicoterapias\\_Contemporaneas\\_Oblitas](https://www.academia.edu/23513486/Psicoterapias_Contemporaneas_Oblitas)

Fonseca, C. y Cortes, H. (2019). “Afluencia de usuarios y Desgaste Ocupacional (Burnout) en Taquilleras del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la ciudad de México”. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2019/abril/0787934/Index.html>

Gómez – Urquiza (julio, 2016). Revista ELSEVIE, (p. 6). Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27 pdfS0212656716301755>

Guadalupe, G. (2015). “Síndrome d Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo de importado de vehículos menores – Región norte 2012” (Tesis de licenciatura).Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL\\_Garcia\\_Baca\\_RosaDeGuadalupe.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf)

Hernández, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). 5ta Ed Metodología de la Investigación. México DF. México: Mc Graw-Hill. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Hernández, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). 6ta Ed. Metodología de la Investigación. México DF. México: Mc Graw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, J. Granada, P. y Carmona J. (2011). “Posibles indicadores del Síndrome de Burnout en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia”. Fundación Unamuno. Venezuela (p. 29). Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/20/art2.pdf>
- Iquira, C y Barrera, F (2017). “Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Segin Escobedo” (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7078/76.0335.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jáuregui, K. (agosto 2018). “Como enfrentar la fuga de talentos”. Revista El Peruano. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-como-enfrentar-fuga-talentos-70269.aspx>
- Jacobson, E. (1929). Relajación progresiva de Jacobson: mediante el trabajo muscular y el control la respiración., México. (pp. 10 y 11). <https://www.yumpu.com/es/document/read/14420260/relajacion-progresiva-de-jacobson>
- Jacobson, E. (1938). Progressive relaxation. 2nd edn. University of Chicago Press, Chicago. <https://psycnet.apa.org/record/1975-08766-001>
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos Cognitivos. Barcelona: Martínez Roca. <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Mahoney, M.J. y Arnoff, D. (1978). Cognitive and self-control therapies. En S.J. Garfield y A.E. Bergin (Eds.), Handbook of Psychotherapy and Behavior Change. Nueva York: Wiley. <http://www.psicothema.com/pdf/316.pdf>
- Maslach C. (2000a). Burnout and health. In: Baum A, Revenson T, Singer J, eds. Handbook of health psychology. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. (pp. 415 - 426).

<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, (pp.52-397-422).<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior (pp. 2 - 99-113).  
[https://www.researchgate.net/publication/311611859\\_Christina\\_Maslach\\_comprende\\_el\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprende_el_burnout)

Margarita, Q. y Vinaccia, A. (diciembre, 2007). Revista Acto Colombia de Psicología. Recuperado de  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1031/1/v10n2a12.pdf>

Martínez, N (2017). Nivel del Síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima metropolitana (Tesis de licenciatura). Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7059/Martinez\\_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7059/Martinez_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meichenbaum, D. (1971). Examination of model characteristics in reducing avoidance.  
[https://www.academia.edu/9650360/Donald\\_MeichenbaumManual\\_de\\_Inoculaci%C3%B3n\\_de\\_Estr%C3%A9s?auto=download](https://www.academia.edu/9650360/Donald_MeichenbaumManual_de_Inoculaci%C3%B3n_de_Estr%C3%A9s?auto=download)

Mendieta, M. (2016). “Nivel de Burnout en trabajadores de Atención Primaria en Salud y factores asociados en una localidad de Bogotá” (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/64213/1/1032426181.2018.pdf>

Miraval, C. (2017). “Síndrome de Burnout en personal Médico del Hospital III Emergencias Grau en el periodo octubre a diciembre del 2016” (Tesis de licenciatura). Recuperado de:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/860/1/EdgarMiraval\\_pdf\\_2017.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/860/1/EdgarMiraval_pdf_2017.pdf)

Meichenbaum, D. (1985). Manual de inoculación de estrés. Universidad de Waterloo. España (p. 5) <http://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2012/12/Manual-de-inoculacion-de-estresocr.pdf>

- Montalván (2018). “Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas y su impacto en el rendimiento de las ventas” (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11702/1/T-UCSG-POS-MAE-203.pdf>
- Morales. N. (2016). “Análisis de Burnout y sus consecuencias en la satisfacción laboral en los trabajadores de la EPMAPS, Quito” (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13084/DISERTACI%C3%93NFRANKLIN%20SEBASTI%C3%81N%20MORALES%20NARANJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mory, G. (2016). “Estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la escuela de administración” (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2406/TESIS%20EN%20PDF%20.%20docx.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, C. (2016). “Nivel del Síndrome en el personal Médico del Hospital MINSA II – 2, Tarapoto” (Tesis de licenciatura). Recuperado de: [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/821/TP\\_MED\\_00008\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/821/TP_MED_00008_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Olavarría. L. (marzo 2018). “Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout”. Revista La República, (Párr. 2 - 5). Recuperado de: <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout>
- Oros, L. (2015). Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la UCIP, Del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (Tesis de licenciatura). Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5251/Oros\\_Id.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5251/Oros_Id.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Price, D. M. & Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. Death Education. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

- Quiceno, M. y Vinaccia, A. (2007). "El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout): desarrollo y estrategias de intervención". Revista Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Ruíz, C. (2016). "Los profesionales que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). Burnout y características sociolaborales" (Tesis de doctorado). Recuperado de: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13857>
- Ruíz, Ll. (2017). "Propuesta de un programa cognitivo conductual para el síndrome de burnout en profesionales de la salud de un Hospital de Lambayeque" (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3656/BC-TES-TMP-2462.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruíz, F, Díaz, G, Villalobos, C. (2012) Manual de técnicas de intervención cognitivo Conductual. Desclee de Brouwer. [https://www.academia.edu/10436026/MANUAL\\_DE\\_T%C3%89CNICAS\\_DE\\_INTERVENCION\\_COGNITIVO\\_CONDUCTUALES](https://www.academia.edu/10436026/MANUAL_DE_T%C3%89CNICAS_DE_INTERVENCION_COGNITIVO_CONDUCTUALES)
- Sánchez, S y Vásquez, G. (2018). "Síndrome de Burnout y sus consecuencias en La Productividad de las empresas latinoamericanas desde el 2018 al 2018". Revista UPNBOX. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14914/Sanchez%20Silva%20Pamela%20Elizabeth%20%20Vasquez%20Gutierrez%20Azucena%20Suly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seiwert, L. J. (2012). Como administrar bien su tiempo. Barcelona: Editorial Alma <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf;sequence=1>
- Seiwert, L. J. (1992). Su tiempo es dinero. Madrid: Thomson-Paraninfo. <file:///F:/usb/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf>
- Schaufeli WB, Enzmann D. (1998). The burnout companion to study and practice: a critical analysis. London: Taylor & Francis <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>

Zapata, V. y Chancafe, V. (2018). “Estrés laboral crónico en vendedores y Calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017” (Tesis para la licenciatura). Recuperado de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1486/1/TL\\_ZapataVidarteKevin\\_ChancafeValenciaAlberto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1486/1/TL_ZapataVidarteKevin_ChancafeValenciaAlberto.pdf)



## ANEXOS

### Anexo N° 01: Autorización del Proyecto de Tesis



## Anexo N° 02: Cuestionario adaptado del Síndrome de Burnout

### CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

#### DATOS GENERALES

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Estado civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Marque con un "X" la respuesta que crea más oportuna sobre la frecuencia de cómo se siente ante el enunciado:

Nunca: 0	Pocas veces al año o menos: 1	Una vez al mes o menos: 2	Algunas veces al mes: 3	Una vez a la semana: 4	Pocas veces a la semana: 5	Diariamente: 6
-------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------	---------------------------	-------------------------------	----------------

N°	ÍTEM	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.							
2	Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana he inicio mi trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender con facilidad a las personas con las que trabajo.							
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fuesen objetos.							
6	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.							
7	Siento que trato con mucha certeza los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento animado después de haber trabajado directamente con el personal que tengo a cargo.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que mis compañeros de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

# **MBI MASLACH BURNOUT INVENTORY**

**CRISTINA MASLACH &  
JACKSON**

Editado por ACP Psycho Metric

## Anexo N°04: Fiabilidad -Alfa de Cronbach

### Confiabilidad - Fiabilidad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	22

## Anexo N° 05: Validación de contenido del instrumento de Maslach

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS**

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación de Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A - Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área de investigación de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso se le agradece su valiosa colaboración.

**DATOS DEL JUEZ**

Nombres y apellidos del juez: Alexander Anulo Díaz

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional

Tiempo: 8 años

Cargo actual: DTC

Institución: UCU - Chiclayo

**Del instrumento a validar**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): bu. suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ( ☒ )      Aplicable después de corregir ( ☐ )      No aplicable ( ☐ )

  
Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH QUE MIDE EL SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES/ ÍTEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: Agotamiento emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana he inicio mi trabajo, me siento agotado.	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		

	DIMENSION 2: Despersonalización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueren objetos.	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	✓		✓		✓		
14	Me parece que mis compañeros de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		

DIMENSION 3: Realización personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
N°	ÍTEM							
15	Siento que puedo entender con facilidad a las personas con las que trabajo	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha certeza los problemas de las personas a las que tengo que atender	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Me siento muy enérgico en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear un clima agradable en mi trabajo	✓		✓		✓		
20	Me siento animado después de haber trabajado directamente con el personal que tengo a cargo	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

- ♦ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ♦ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ♦ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Juez

## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación de Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A – Chidayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área de investigación de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso se le agradece su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez:

Moisés David Reyes Pérez

Formación académica:

Psicólogo Organizacional - Ing. Industrial

Áreas de experiencia profesional:

6 años (G+H - Administración)

Tiempo:

6 años

Cargo actual:

Director Ejecutivo -

Institución:

DACOR

#### Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ( ☒ )

Aplicable después de corregir ( ☐ )

No aplicable ( ☐ )

  
Moisés Reyes Pérez  
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL  
C.P. Ps. 13551  
Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH QUE MIDE EL SINDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Agotamiento emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Al terminar mi jornada de trabajo me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana he visto mi trabajo, me siento agotado.	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Despersonalización</b>								
10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	✓		✓		✓		
14	Me parece que mis compañeros de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		

	DIMENSION 3: Realización personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
15	Siento que puedo entender con facilidad a las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha certeza los problemas de las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me siento muy entusiasmado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear un clima agradable en mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Me siento animado después de haber trabajado directamente con el personal que tengo a cargo.	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		

- ♦ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ♦ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ♦ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Dr. Néstor Rodríguez  
 Psicólogo Consultor  
 UFRJ 2019  
 Firma del Juez



## VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el Inventario de Burnout de Maslach que forma parte de la investigación de Técnicas de afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout en la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A – Chiclayo.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área de investigación de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso se le agradece su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombres y apellidos del juez: Ingrid Lizbeth Nampunay Meero

Formación académica: Psicóloga

Áreas de experiencia profesional: Educativa y Clínica

Tiempo: 11 años

Cargo actual: Docente universitaria

Institución: Universidad César Vallejo y Universidad de Chiclayo

#### Del instrumento a validar

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ( ☒ )      Aplicable después de corregir (    )      No aplicable (    )



Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MASLACH QUE MIDE EL SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES/ ÍTEM	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	DIMENSION 1: Agotamiento emocional	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Me siento agotado al terminar mi jornada de trabajo	✓		✓		✓		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana e inicio mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por el trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		

	DIMENSION 2: Despersonalización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos	✓		✓		✓		
11	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	✓		✓		✓		
14	Me parece que mis compañeros de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	✓		✓		✓		

	DIMENSION 3: Realización personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
15	Siento que puedo entender con facilidad a las personas con las que trabajo	✓		✓		✓		
16	Siento que trato con mucha celeridad los problemas de las personas a las que tengo que atender	✓		✓		✓		
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
18	Me siento muy enérgico en mi trabajo	✓		✓		✓		
19	Siento que puedo crear un clima agradable en mi trabajo	✓		✓		✓		
20	Me siento animado después de haber trabajado directamente con el personal que tengo a cargo	✓		✓		✓		
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		

- ♦ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ♦ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ♦ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, explícito y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Juec

## Anexo N° 06: Criterio de jueces para Validar un Programa de Aplicación

**CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN**

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT "Después de cada tormenta existe un punto de luz" el cual es parte de la tesis TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA EMPRESA IMPERIOR OPERADORES LOGÍSTICOS S.A – CHICLAYO.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de estos, sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:  
ROBERTO CARLOS VILCHES URIARTE

FORMACIÓN ACADÉMICA:  
ULADECH – UNPRC

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:  
CRIMINAL - FORENSE - PENITENCIARIO - GENERAL

El presente programa: 

<input checked="" type="checkbox"/> Aplica	<input type="checkbox"/> Modificar	<input type="checkbox"/> No Aplica
--	------------------------------------	------------------------------------

Chiclayo, 19 de Septiembre del 2019

  
**FIRMA Y DNI**  
**16795440**

Taller y Designación	A	M	NA	Sesión y Breve descripción	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
Técnicas de Restructuración cognitiva				Sesión N° 1. Mis ideas de fondo	Trabaja una lista de pensamientos automáticos en base a auto-observaciones, pero también reflexiones inconscientes.	X			
				Sesión N° 2. Nuevas actitudes	Identificar y corregir los pensamientos negativos.	X			
				Sesión N° 3. Mis emociones	Conocer el papel de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas.	X			
				Sesión N° 4. Cambios de look	Identificar qué tipo de cambios podemos hacer en nosotros y cómo lograrlos.	X			
				Sesión N° 5. Hábito diario	Reconocer que nuestro diálogo interno determina nuestras emociones y acciones.	X			
Técnicas de solución de problemas				Sesión N° 6. Identifico mi problema	Brindar orientación al colaborador para que identifique el problema y genere alternativas de solución.	X			
				Sesión N° 7. Decido la solución correcta	Verificar que la decisión tomada frente a un problema es la mejor alternativa de solución.		X		Analizar pros y contras.
				Sesión N° 8. Me organizo	Identificar las consecuencias que genera una mala gestión del tiempo.	X			
				Sesión N° 9. Gestiono mi tiempo	Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente y lo importante.	X			

Técnicas para el manejo de situaciones				Sesión N° 10. Bajo control	Lograr que el individuo pueda sentir, pensar y actuar de forma que desee, estableciendo hábitos emocionales más adaptativos.		X		Practicar.
				Sesión N° 11. Me desahogo	Identificar y comprender a través de la narración de una anécdota negativa personal, lo que le está causando angustia.	X			
				Sesión N° 12. Yo perdó	Disminuir las tensiones emocionales a través de la relajación progresiva.	X			
				Sesión N° 13. Aprendo a olvidar	Reconocer los beneficios que genera el momento de aplicar la relajación progresiva.	X			

LEYENDA	
A	Aplica
M	Modifica
NA	No Aplica

Cúcuta, 19 de Septiembre del 2015



FIRMA Y DNI

### CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT "Después de cada tormenta existe un poco de luz" el cual es parte de la tesis TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA EMPRESA IMPERIOS OPERADORES LOGÍSTICOS S.A. - CHICLAYO.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Ingrid Isabeth Nampuray Meoño

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Psicóloga

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Educativa y Clínica

El presente programa:

<input checked="" type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Modificar	<input type="checkbox"/> No Aprobado
--	------------------------------------	--------------------------------------

Chiclayo, 13 de Septiembre del 2019

FIRMA Y DNI

43808325


Taller y Denominación	A	M	NA	Sección y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
Técnica de Recordación cognitiva				Sesión N° 1. Mi lista de deseos	Diseñar una lista de pensamientos alternativos en base a auto instrucciones, para transformar reflexiones inapropiadas.	X			
				Sesión N° 2. Nuevas costumbres	Identificar y <u>corregir</u> los pensamientos negativos.		X		$f(x) = 3x$
				Sesión N° 3. Meido <u>instintiva</u>	Conocer el papel de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas.		X		$f(x) = 2x$
				Sesión N° 4. Cambio de look	Identificar qué tipo de creencia predomina más en nosotros y cómo logra eliminada.	X			
				Sesión N° 5. Habla clara	Recordar que cuando dialogo mis ideas determinan <u>nuestras</u> emociones y acciones.	X			
Técnica de solución de problemas				Sesión N° 6. Identifico mi problema	Brindar orientación al colaborador para que identifique el problema y genere alternativa de solución.	X			
				Sesión N° 7. Decisión correcta	Verificar que la decisión tomada frente a un problema es la mejor alternativa de solución.		X		Ampliar posibilidades
				Sesión N° 8. Me organizo	Identificar las consecuencias que genera una mala gestión del tiempo.	X			
				Sesión N° 9. Gestiono mi tiempo	Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente vs lo importante.	X			

Técnicas para el manejo de situaciones	Sesión N° 10. Bajo control	Lograr que el individuo pueda sentir, pensar y actuar, de forma que demuestrando hábitos emocionales más adaptativos.	X			
	Sesión N° 11. Solo desarrollo	Identificar y comprender a través de la narración de una anécdota negativa personal, lo que le está causando angustia.	X			
	Sesión N° 12. Yo puedo	Dominar las tensiones musculares a través de la relajación progresiva.	X			
	Sesión N° 13. Aprendo a relajarme	Reconocer los beneficios que genera al momento de aplicar la relajación progresiva.	X			

LEYENDA	
A	Aplica
M	Modifica
NA	No Aplica

Chiclayo, 12 de Septiembre del 2019

  
 FIRMA Y DNI 43808325



### CRITERIO DE JUEZ PARA VALIDAR UN PROGRAMA DE APLICACIÓN

Me es grato saludarlo y considerado como juez para evaluar y validar el programa aplicativo, TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT "Después de cada tormenta existe un punto de luz" el cual es parte de la tesis TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA EMPRESA IMPERIOS OPERADORES LOGÍSTICOS S.A. - CHICLAYO.

La evaluación del respectivo programa, será de relevancia para obtener su validez de contenido y que los resultados, a partir de éstos, sean utilizados eficientemente.

Agradazzo su aporte.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ

*Florencia del Pilar Aldana Herrera*

FORMACIÓN ACADÉMICA

*Psic. Psicólogo*

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

*Organizacional*

El presente programa:

<input checked="" type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Modificar	<input type="checkbox"/> No Aprobado
--	------------------------------------	--------------------------------------

Chiclayo, 25 de Septiembre del 2019

Dr. Florencia del Pilar Aldana Herrera  
C.R. 123456789

FIRMA Y DNI

*40194723*

Taller y Denominación	A	M	NA	Sesión y Denominación	Objetivo de la Sesión	A	M	NA	Observaciones
Técnica de Reestructuración cognitiva				Sesión Nº 1. Mi lista de deseos	Crear una lista de pensamientos alternativos en base a estas instrucciones, para cambiar reflexiones inapropiadas.	X			
				Sesión Nº 2. Nuevas creencias	Identificar el cumplimiento de pensamientos negativos.	X			
				Sesión Nº 3. Meotología	Conocer la función de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas.	X			
				Sesión Nº 4. Cambio de look	Identificar que tipo de creencia predomina más en nosotros y cómo hacerla disminuir.	X			
				Sesión Nº 5. Falso clero	Reconocer que nuestro diálogo interno determina nuestras emociones y acciones.	X			
Técnica de solución de problemas				Sesión Nº 6. Identificar un problema	Brindar orientación al colaborador para que identifique el problema y pueda generar alternativas de solución.	X			
				Sesión Nº 7. Descomponer el problema	Analizar las posibles soluciones frente a un problema.	X			
				Sesión Nº 8. Me reparto	Identificar las consecuencias que genera una mala gestión del tiempo.	X			
				Sesión Nº 9. Gestiono mi tiempo	Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente vs lo importante.	X			
				Sesión Nº 10. Hago control	Lograr que el individuo pueda sentir, pensar y actuar, de forma que demuestre estableciendo hábitos emocionales más adaptativos.	X			

Técnicas para el manejo de situaciones				Sesión Nº 11. Me desahogo	Identificar y comprender a través de la narración de una situación negativa personal, lo que le está causando angustia.	X			
				Sesión Nº 12. Yo puedo	Desarrollar las habilidades emocionales a través de la relajación progresiva.	X			
				Sesión Nº 13. Aprendo a enfrentar	Reconocer los beneficios que genera el momento de aplicar la relajación progresiva.	X			

Chiclayo, 25 de Septiembre del 2019

  
 Dr. [Nombre] [Apellido]  
 Psicólogo

FIRMA Y DNI

70494923



**Anexo N° 07: Programa de Técnicas de Afrontamiento para disminuir el Síndrome de Burnout**

“Después de cada tormenta existe un punto de luz”



**PROGRAMA**

**“TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR EL  
SÍNDROME DE BURNOUT”**

**2019**

## **“Después de cada tormenta existe un punto de luz”**

### **I. DATOS GENERALES**

Dirigido a	: Personal administrativo y de almacén
Cantidad	: 28 personas
Duración	: 3 meses
Sesiones	: 13 sesiones
Dirección	: Urb. Precursores-Carretera Pomalca
Responsable	: Miriam Gómez Uriarte
Ambiente	: Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

### **II. OBJETIVOS**

#### **General**

Implementar Técnicas de Afrontamiento basados en la reestructuración cognitiva, manejo de situaciones y resolución de conflictos, que permita ayudar a disminuir el Síndrome de Burnout.

#### **Específicos**

- ) Identificar y transformar los pensamientos o creencias irracionales del colaborador, a través de la reestructuración cognitiva y auto instrucción.
- ) Enseñar habilidades de afronte contra el estrés y ansiedad a través de anécdotas personales, imágenes racionales y relajación progresiva.
- ) Facilitar alternativas de solución para resolver conflictos y tomar decisiones.

### **II. FUNDAMENTACIÓN**

En el escenario actual, la conducta humana está expuesta a cambios. La búsqueda de la felicidad, la satisfacción de las necesidades y el desconocimiento del futuro producen desconcierto. Estos factores afectan de manera significativa en las decisiones y en las diversas áreas del quehacer cotidiano.

Por ejemplo, la búsqueda de un puesto laboral se torna excesiva, y en muchos casos una angustia desmedida. Estos excesos generan tanto en los desempleados la ansiedad de

prepararse con el fin de alcanzar el puesto laboral deseado, y así satisfacer su necesidad económica. Pero ¿Qué pasa si la necesidad satisfecha no produce complacencia? En muchos casos, el inicio de este desafío se torna una preocupación, y genera en las personas un cuadro de emociones que tarde o temprano pueden causar malestar entre los empleados y su ambiente laboral (Sánchez y Vásquez, 2018).

El individuo llega a una etapa en donde no cree en sí mismo y en sus cualidades, tiene el pensamiento de incapacidad para desarrollar las funciones asignadas, no tiene energía para seguir luchando; muestra insensibilidad ante las cosas que sucede en su alrededor o simplemente no cree que es una persona eficiente para la empresa o el lugar donde está. Es preciso señalar que las personas se ven afectadas por diferentes maneras y algunas influyen directamente en ellos, pero que sucede cuando en su vida profesional no se siente completamente bien, todo el esfuerzo para lograr ser mejor no está saliendo como desearon. Puede verse la posibilidad que, dentro de su mundo laboral, están siendo sobre exigidos, o teniendo muchas sobrecargas, todo esto en un momento genera en la persona un estrés, un cansancio, produce ansiedad o simplemente puede provocar el Burnout.

La propuesta de trabajo es aplicar Técnicas de Afrontamiento para ayudar a disminuir el Síndrome de Burnout, con una serie de técnicas que están relacionadas a las dimensiones de la variable dependiente, que sería Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Para ello es preciso identificar que es un afrontamiento y como ayudará a la ejecución de las técnicas.

Para Lazarus y Folkman (1984), el afrontamiento se describe como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que están en constante cambios con la finalidad de manejar indicadores que son estimadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona. Por ello se cree conveniente utilizar una de las terapias más conocidas como Técnica Cognitiva - Conductual, desarrollada por Majoney y Arnkoff de (1978), con la finalidad de modificar pensamientos y creencias irracionales, proponiendo la agrupación de técnicas como:

### **1. Técnicas de Reestructuración Cognitiva**

Esta se concentra en la identificación y transformación de las cogniciones, como son las creencias irracionales, ideas distorsionadas o verbalizaciones negativas que uno mismo se repite, provocando que la conservación del problema se mantenga. En esta categoría se

incluyen el Entrenamiento en Auto instrucciones de Meichenbaum y Goodman (1971), ellos indican que la utilización correcta de la estrategia o técnica cognitiva permitirán un afrontamiento efectivo y la transformación de pensamientos inapropiados.

Estos autores mencionan que el diseño de una lista de pensamientos alternativos podría ayudar o ser relevantes para las personas.

## **2. Técnicas para el Manejo de Situaciones**

En esta técnica lo que se busca es enseñar habilidades de afronte a las personas que experimentan situaciones problemáticas, como son el estrés, la ansiedad o un tipo de dolor. Para ello una de las técnicas que también se relacionan es el adiestramiento en Inoculación de Estrés de Meichenbaum (1977; 1985), quien propone que, a través de una anécdota personal, un acontecimiento estresante, o aquel hecho que cause estrés ayudaran a que la persona se sienta aliviado contando su situación problemática y otra de las técnicas que también se utiliza es la de imágenes racional emotivas planteada por Ellis (1993). Jacobson (1929) indica que cuando experimentan episodios de ansiedad están pueden afectar en lo emocional, cognitivo y conductual; por ello para facilitar la recuperación de la calma o un equilibrio mental la relajación progresiva aportaría a la disminución de la ansiedad.

## **3. Técnicas de Solución de Problemas**

Dirigidas a corregir el modo en que el individuo afronta los problemas, facilita procedimientos que permitan resolver contextos. En este grupo se incluye a Terapia de Solución de Problemas de D’Zurilla y Golfried (1971), según los autores la solución de problemas es un proceso cognitivo que pone en manifiesto alternativas eficaces ante una situación problemática. La cual implica cinco pasos esenciales que interactúan entre sí: alineación, definición y formulación del problema; implementación de alternativas; toma de decisiones, y la práctica de la solución y verificación. Los autores mencionan que la solución del problema y la modificación de la conducta es la misma, ya que ayuda a analizar las situaciones y examinar alternativas u opciones útiles que permitirán tener un resultado deseado, como es la conducta eficaz.

Una de las alternativas a utilizar puede relacionarse con la Matriz de Eisenhower, propuesta por Seiwert (1992) ya que la mejor opción para solucionar un problema es midiendo cuán importante y urgente es buscar una mejor alternativa; por ello Seiwert manifiesta que gestionando el tiempo permitirá priorizar lo urgente y lo importante, mejorando la productividad de los colaboradores y favoreciendo sus relaciones.

La importancia de describir y detallar las teorías a trabajar nos permitirá tener una gran noción sobre la variable dependiente y como la teoría de la variable independiente es de gran soporte para el desarrollo de la investigación. Asimismo, para el trabajo de investigación en desarrollo la justificación en estudio sustenta al Síndrome de Burnout como un problema organizacional que aqueja a los colaboradores, especialmente a personas del sector salud y educativo ya que estos tienen un contacto directo con las personas, aunque la investigación realizada está orientada a un sector totalmente diferente en relación con otros trabajos previos, ya que la intención del presente estudio es proponer nuevos aportes a la psicología organizacional y explicar que este problema no solo está presente en los rubros de salud y educación. Para ello la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A del rubro de distribución de bebidas coca- cola, indica que una de sus políticas es que sus colaboradores trabajan en base a metas y porcentajes de distribución. Por ello, en el mes de diciembre la entidad se vio en la necesidad de realizar un estudio psicosocial al personal para identificar de qué manera las personas están siendo afectadas y como este indicador puede desarrollar estrés crónico en los colaboradores. Por tanto, el presente trabajo está orientado a identificar el nivel el Síndrome de Burnout y en qué medida el diseño de un Programa de Técnicas de Afrontamiento disminuirá el Síndrome.

Este trabajo será de gran aporte para próximos estudios cuyo objetivo sea determinar el síndrome de Burnout con sus dimensiones y elaborar un programa de técnicas de afrontamiento para la disminución del síndrome. Para ello se hará el uso del método teórico – práctico y se ejecutará un programa de técnicas de afrontamiento, el cual tendrá secciones de carácter informativo y dinámico en relación con los temas seleccionados. Además, se realizará la aplicación de un cuestionario y métodos confiables que nos permitirá obtener resultados e información valiosa que puede ser utilizada en otras organizaciones. Este trabajo será de gran aporte para la empresa, ya que a través de la implantación de técnicas de afrontamiento ayuda a que sus colaboradores disminuyan el Síndrome de Burnout y así muchos de los indicadores que aportan al problema sean contrarrestados

### III. TEMÁTICA A DESARROLLAR

Taller	Sesión del taller	Objetivo	Cronograma											
			Octubre				Noviembre				Diciembre			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Técnicas de Reestructuración Cognitiva</b>	Mi lista de deseos	Diseñar una lista de pensamientos alternativos en base a auto instrucciones, para cambiar las reflexiones inapropiadas.			X									
	Nuevas costumbres	Identificar y fomentar el reemplazo de pensamientos negativos.				X								
	Mente fugaz	Conocer la función de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas.				X								
	Cambio de look	Identificar qué tipo de creencia predomina en nosotros y cómo lograr eliminarla.					X							
	Hablo claro	Reconocer que nuestro dialogo interno determina nuestras emociones y acciones.					X							
<b>Técnica de Solución de Problemas</b>	Identifico mi problema	Brindar orientación al colaborador para que identifique el problema y pueda generar alternativas de solución.						X						
	Dirección correcta	Analizar las posibles soluciones frente a un problema.						X						
	Me organizo	Identificar las consecuencias que genera una inadecuada gestión del tiempo.							X					
	Gestiono mi tiempo	Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente vs lo importante.							X					
<b>Técnica para el Manejo de Situaciones</b>	Bajo control	Fomentar en los participantes hábitos emocionales adaptativos, a través de la imaginación.								X				
	Me desahogo	Identificar las emociones a través de una anécdota personal de acontecimiento estresante.								X				
	Yo puedo	Disminuir las tensiones musculares a través de la relajación progresiva.									X			
	Aprende a cuidarte	Reconocer los beneficios que genera al momento de aplicar la relajación progresiva.									X			

#### IV. RECURSOS

##### Humanos

- Practicante Pre Profesional de Psicología Organizacional
- Colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

##### Materiales

- Útiles de escritorio: Papel bond, post-it, papelotes, plumones acrílicos y simples, lapiceros, lápices, cinta, tarjetas, alfileres, goma, caja, lana, aceite suave, pelotas de trapo, crayolas, caja.

##### Tecnología

- Laptop
- Parlantes
- Proyector

#### V. PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	FINANCIAMIENTO
			APORTE ALUMNO
Útiles de escritorio	Semestre	28	120
Refrigerios/ break	Unidades	28	200
Fotocopias/Impresión	Juegos	28	80
Publicidad/ Invitaciones	Unidad	30	20
Movilidad Local	Mes	26	60
<b>TOTAL</b>			<b>s/ 480</b>

#### VI. FINANCIAMIENTO

) Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional

## VI. DESCRIPCIÓN DE LAS SESIONES

### Taller: Técnica de Reestructuración Cognitiva

#### SESIÓN N° 01: “Mi lista de deseos”

**Fecha:** 15 – 10 -2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	7’	El programa será presentado a los colaboradores y se anunciará los objetivos que se desea alcanzar; por ello el moderador inicia con las palabras de bienvenida y hace la entrega de un fotocheck a cada participante.	Lista de asistencia	Fotocheck Cartulina Impresiones	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	20’	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con el Rompe hielo: Me presento Dinámica inicial: <b>“Role – Playing”</b> Se proyectará el video: <b>“Mira más allá del problema”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40’	Se proseguirá a exponer el tema de la Técnica del Entrenamiento en Auto instrucciones, la cual se explicará cómo se puede transformar un pensamiento inapropiado en uno apropiado y de qué manera se puede cambiar dicho pensamiento. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico Papel Lápiz	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	8’	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana. Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de cotejo y una encuesta de satisfacción, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación Instrumento de satisfacción	Impresiones	



## SESIÓN N° 02: “Nuevas Costumbres”

**Fecha:** 22 – 10 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la segunda sesión con palabras de bienvenida, el responsable solicitara que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento, posterior a ello se anunciaran el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Impresiones	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	20´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión Dinámica inicial: <b>“Pensamiento positivo”</b> Se proyectará el video: <b>SpellBound</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual		
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá a exponer el tema de pensamientos negativos, en la cual el individuo deberá identificar y corregir patrones de pensamientos negativos y como superar tales pensamientos.  Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema.  El responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	5´	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana.  Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de chequeo y una encuesta de satisfacción, la cual tendrá preguntas con respecto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación Instrumento de satisfacción	Impresiones	

### SESIÓN N° 03: “Mente fugaz”

**Fecha:** 26 – 10 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la tercera sesión con palabras de bienvenida, el responsable solicitara que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento, posterior a ello se anunciaran el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Impresiones	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“Charada interior”</b> Se proyectará el video: <b>“Controla tu diálogo interno”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual		
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá a exponer el tema de pensamientos automáticos y cómo influye en nuestras emociones. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	5´	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana. Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de cotejo y una encuesta de satisfacción, la cual tendrá preguntas con respecto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación Instrumento de satisfacción	Impresiones	

## SESIÓN N° 04: “Cambio de look”

**Fecha:** 05 – 11 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5'	Se da inicio a la cuarta sesión con palabras de bienvenida, el responsable solicitara que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento, posterior a ello se anunciaran el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Impresiones	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15'	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“De qué color es el libro”</b> Se proyectará el video: <b>“ Simplemente no te quiere”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual		
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40'	Se proseguirá a exponer el tema de creencias limitantes, la cual se explicará cuáles son los beneficios de las creencias potenciadoras y como eliminar las creencias limitantes. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	7'	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana. Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de chequeo y una encuesta de satisfacción, la cual tendrá preguntas con respecto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación Instrumento de satisfacción	Impresiones	

## SESIÓN N° 05: “Hablo claro”

**Fecha:** 09 – 11 -2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la quinta sesión con palabras de bienvenida, el responsable solicitara que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento, posterior a ello se anunciaran el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Impresiones	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“Dialogo dibujado”</b> Se proyectará el video: <b>“Intensamente”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Hojas boom Plumones Lana	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá a exponer el tema de diálogo interno y como estos determinan las emociones y acciones. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	5´	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana. Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de cotejo y una encuesta de satisfacción, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación Instrumento de satisfacción	Impresiones	

**Taller: Técnica de Solución de Problemas**  
**SESIÓN N° 06: “Identifico mi problema”**

**Fecha:** 12 – 11 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

<b>FASES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>MEDIOS Y MATERIALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	El responsable da inicio a la primera sesión de la Técnica de solución de problemas. Se da apertura con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Impresiones	. Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“Globo rojo”</b> Se proyectará el video: <b>“Estas en problemas”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Globos rojos	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá a exponer el tema de las tres primeras fases de solución de problemas. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	5´	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana. Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de cotejo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación	Impresiones	

### SESIÓN N° 07: “Dirección correcta”

**Fecha:** 15 – 11 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5’	El responsable da inicio a la segunda sesión de la Técnica de solución de problemas. Se da apertura con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Impresiones	. Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15’	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“Importante animalito”</b> Se proyectará el video: <b>“Fuente de los deseos”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Tarjetas de animales	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40’	Se proseguirá a exponer el tema de las dos últimas fases de solución de problemas y las estrategias que se deberán trabajar.  Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	5’	El facilitador asigna la tarea a realizar para la siguiente semana.  Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de cotejo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación	Impresiones	

## SESIÓN N° 08: “Me organizo”

**Fecha:** 19 -11 - 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

<b>FASES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>MEDIOS Y MATERIALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la sesión con palabras de bienvenida, el responsable solicitará que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento, posterior a ello se anuncian el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Equipo Multimedia Diapositivas	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“El mejor avión”</b> Se proyectará el video: <b>“El tiempo pasa”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia Diapositivas Papel boom	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	30´	Se proseguirá a exponer el tema de Gestión del tiempo y el Principio de Pareto, la cual se explicará cuáles son las consecuencias de no gestionar el tiempo y cuáles son las fases que nos ayudaran.  Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	15´	El facilitador asigna una tarea grupal, para ser desarrollada en la sesión.  Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de chequeo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicara la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación	Papelotes Plumones Impresiones	

## SESIÓN N° 09: “Gestiono mi tiempo”

**Fecha:** 23 – 11- 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la sesión con palabras de bienvenida, el responsable anuncia el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Equipo Multimedia Diapositivas	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“La espada del tiempo”</b> Se proyectará el video: <b>“Barra de jabón”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia Diapositivas Cartulina estampada	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	35´	Se proseguirá a exponer la segunda parte del tema Gestión del tiempo y la Matriz del tiempo, la cual se explicará cómo identificar las actividades según urgencias e importancias.  Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	15´	El facilitador asigna una tarea individual, la cual se desarrollará el mismo.  Antes de finalizar se hará la entrega de una encuesta de satisfacción y una lista de cotejo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación  Instrumento de satisfacción	Impresiones	



**Taller: Técnicas para el Majeo de situaciones**

**SESIÓN N° 10: “Bajo Control”**

**Fecha:** 26 – 11 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

<b>FASES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>MEDIOS Y MATERIALES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la sesión de Técnicas para el manejo de situaciones, la cual la responsable apertura con palabras de bienvenida y anuncia el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Equipo Multimedia Diapositivas	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“La caja sorpresa”</b> Se proyectará el video: <b>“La mosca”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia Diapositivas Caja – limpia tipos Cinta	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá a exponer el tema de Imágenes racionales emotivas, la cual se explicará los pasos para establecer hábitos adaptativos. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico Imágenes	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	15´	El facilitador asigna una tarea individual, la cual se desarrollará en el transcurso de la semana y deberán traer en la próxima sesión. Antes de finalizar se hará la entrega de una encuesta de satisfacción y una lista de cotejo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación Instrumento de satisfacción	Impresiones	

## SESIÓN N° 11: “Me desahogo”

**Fecha:** 30 – 11- 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	El responsable da inicio a la sesión con palabras de bienvenida y anuncia el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Equipo Multimedia Diapositivas	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	15´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“La isla desierta”</b> Se proyectará el video: <b>“La oveja rapada”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia Diapositivas Impresiones	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	35´	Se proseguirá a exponer el tema de Adiestramiento en Inoculación del estrés, la cual explica como la persona puede adaptarse a situaciones estresantes.  Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico Impresiones	
<b>TAREA Y CIERRE</b>	15´	El facilitador explica la dinámica final, denominada “La cita”, la cual cada participante fijara una cita con su compañero.  Antes de finalizar se hará la entrega de una encuesta de satisfacción y una lista de chequeo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación  Instrumento de satisfacción	Impresiones	

## SESIÓN N° 12: “Yo Puedo”

**Fecha:** 03 – 12- 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	El responsable da inicio a la sesión con palabras de bienvenida y anuncia el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Equipo Multimedia Diapositivas	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	5´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Dinámica inicial: <b>“Relajación profunda”</b>	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia Diapositivas	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá a exponer el tema de Relajación Progresiva, la cual explica cómo lograr la relajación muscular y cuáles son sus fases. Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>CIERRE</b>	15´	El facilitador explica en que consiste la tarea a desarrollar, básicamente el participante deberá seguir las instrucciones para la relajación facial. Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de chequeo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se comunicará la próxima fecha del taller.	Instrumento de evaluación	Impresiones	

### SESIÓN N° 13: “A prende a cuidarte”

**Fecha:** 03 – 12 – 2019

**Ambiente:** Sala de reuniones

FASES	TIEMPO	PROCEDIMIENTO	ESTRATEGIAS	MEDIOS Y MATERIALES	RESPONSABLE
<b>PRESENTACIÓN</b>	5´	Se da inicio a la última sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.	Lista de asistencia	Equipo Multimedia Diapositivas	Practicante Pre Profesional de Psicología organizacional.
<b>INICIO</b>	5´	La responsable apertura el desarrollo de la sesión con: Presentación de video: “ <b>Como controlar el estrés</b> ”	Juego lúdico Proyección Audiovisual	Equipo Multimedia Diapositivas	
<b>TEMA DESARROLLO</b>	40´	Se proseguirá con la continuación del tema de Relajación Progresiva, la cual explica en que consiste la tensión – relajación y relajación mental.  Al finalizar la exposición, se dará participación a los colaboradores para las preguntas y aportes del tema y luego el responsable hará la retroalimentación debida.	Exposición del tema  Lluvia de ideas	Equipo Multimedia Diapositivas Tríptico	
<b>CIERRE</b>	15´	El facilitador explica en que consiste la tarea a desarrollar, básicamente el participante deberá seguir las instrucciones para la relajación corporal.  Antes de finalizar se hará la entrega de una lista de chequeo, la cual tendrá preguntas con respeto al tema expuesto y posterior a ello se agradecerá su participación en el Programa.	Instrumento de evaluación	Impresiones	

## **DESARROLLO DE LAS SESIONES**

### **Técnica de Restructuración Cognitiva**

#### **I. DATOS GENERALES**

- Dirigido a : Personal administrativo y de almacén
- Cantidad : 28 personas
- Duración : 3 semanas
- Sesiones : 05 sesiones
- Dirección : Urb. Precursores-Carretera Pomalca
- Responsables : Miriam Gómez Uriarte
- Ambiente : Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

#### **II. INTRODUCCIÓN**

Todo ser humano en el pasar de sus días aprende, conoce y desarrolla creencias, hábitos, pensamientos y formas de diálogo; las cuales muchas veces son aprendidas de forma negativa convirtiéndose en ideas distorsionadas, creencias irracionales o verbalizaciones negativas.

La gran interrogante sería: ¿Cómo se podría identificar y transformar las cogniciones aprendidas, en realidad la reestructuración cognitiva y las auto instrucciones ayudarían a la modificación de estos pensamientos o creencias inapropiadas?

#### **III. OBJETIVOS**

- ) Diseñar una lista de pensamientos alternativos en base auto instrucciones, para cambiar las reflexiones inapropiadas.
- ) Identificar y fomentar el reemplazo de pensamientos negativos.
- ) Conocer la función de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas
- ) Identificar qué tipo de creencia predomina más en nosotros y cómo lograr eliminarla.
- ) Reconocer que nuestro dialogo interno determinan nuestras emociones y acciones.

#### IV. EVALUACIÓN

Al finalizar cada sesión, se aplicará una ficha de evaluación, como:

- )] Lista de cotejo que se aplicará a todos los participantes.
- )] Lista de chequeo que tendrá como muestra a 5 participantes.
- )] Encuesta de satisfacción que se aplicará a todos los participantes.

#### V. PRESUPUESTO

Sesiones	1er Sesión	2da Sesión	3er Sesión	4ta Sesión	5ta Sesión
Materiales	Cartulina Hojas de color Impresiones Cinta Queques Lápiz	Impresiones Papel boom Lapiceros Marshmallow Brochetas Bom - bom Copias	Tarjetas Impresiones Lapiceros Copias Brochetas Bom - bom	Imágenes Lápices Papel boom Impresiones Cuentos Café Pancitos	Hojas boom Plumones Lana Impresiones Bolsas Pancitos Café Mermelada
Presupuesto	S/ 37.00	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 35.00	S/40.00

## DESARROLLO DE LA SESIÓN

### SESIÓN 01 “Mi lista de deseos”

#### I. INTRODUCCIÓN

El Entrenamiento en Auto instrucciones de Meichenbaum y Goodman (1971), es una técnica cognitiva que permite transformar pensamientos inapropiados que poseen las personas. Para ello es preciso indicar que esta técnica no solo supone instaurar ideas o reglas de forma positiva; con la finalidad de guiar a la conducta del individuo; sino que esta busca eliminar y adaptar las verbalizaciones de la persona.

El sujeto mediante esta técnica dará inicio a un conjunto de órdenes o instrucciones para regular automáticamente la propia conducta.

#### II. OBJETIVO

- 🎨 Diseñar una lista de pensamientos alternativos en base a auto instrucciones, para cambiar las reflexiones inapropiadas.

#### III. INICIO

##### 🎨 Presentación

Se presenta el programa a trabajar y se anuncia los objetivos que se desea alcanzar, por ello el moderador inicia con unas palabras de bienvenida hacia los participantes y se hace entrega de los fotocheck.

Posteriormente se detallarán cuáles serán las pautas de trabajo.

##### 🎨 Rompe hielo

La responsable apertura el desarrollo de la sesión con el Rompe hielo: “Me presento”. La cual cada participante dirá su nombre y una cosa que más le agrade del trabajo.

##### 🎨 Dinámica de inicio

**“Role - playing”:** Se indica a los participantes que formen grupos de 5 y esquematicen una situación real o imaginaria sobre su área de trabajo, la cual refleje un escenario negativo. Cada grupo tendrá un promedio de 2 a 3 minutos para la dramatización, posterior a ello los participantes tendrán que señalar cuales son las posibles soluciones frente a lo esquematizado.

## **Presentación de video**

### **“Mira más allá del problema”**

El responsable presenta un cortometraje de “Mira más allá del problema”, con una duración de 3 minutos.

## **IV. PROCESO**

Las auto verbalizaciones o auto instrucciones son un sistema de “hablarse a sí mismo” la cual consiste en brindar pautas en la que ayuden a resolver las tareas de forma autónoma, con la finalidad de trabajar y mejorar la atención de las situaciones a ejecutar.

Meichenbaum y Goodman (1971), indican que la utilización correcta de esta técnica permitirá un afrontamiento efectivo y la transformación de pensamientos inapropiados. Estos autores mencionan que el diseño de una lista de pensamientos alternativos podría ayudar o ser relevante para las personas.

## **Beneficios**

- ✓ Enseñar al colaborador usar verbalizaciones internas o pensamientos.
- ✓ Mejorar habilidades y aumentar su nivel de control frente un problema.

## **Procedimiento de aplicación**

Según Montero (2011) propone una serie de pasos para las auto instrucciones:

¿Qué tengo que hacer?	¿De cuántos elementos dispongo para realizar esta tarea?	Prestar atención y procurar no distraerme.
Tengo que felicitarme por las cosas que hago.	Si comento un error puedo intentar corregirlo.	Fijarme en cómo voy haciendo las cosas.





La técnica ayuda para modificar el diálogo interno. Se puede utilizar de dos formas:

- Preventiva: antes de que el diálogo interno negativo aparezca.
- Paliativa: una vez que ha aparecido.

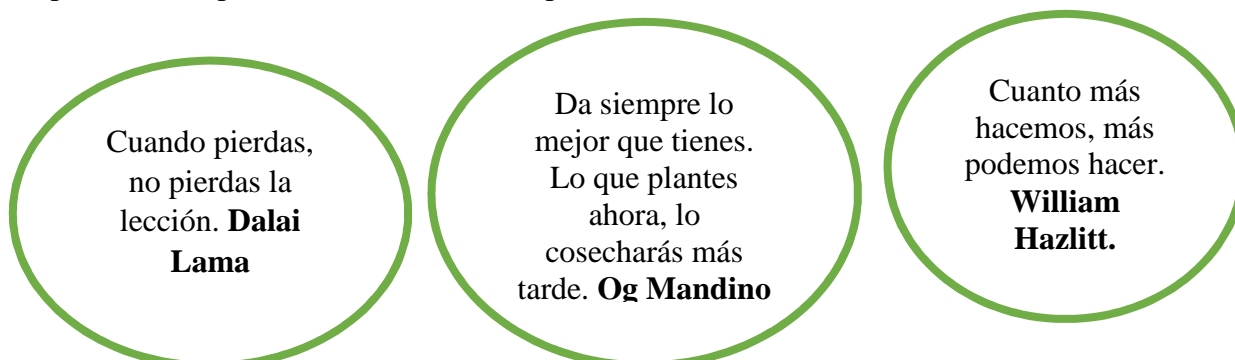
Ejemplo:

SITUACIÓN	VOY A PENSAR QUE	AUTOINSTRUCCIÓN

### 🌈 Frases Positivas

Al momento que la persona inicie un dialogo interno, deberá tener en cuenta que las autoverbalizaciones deben ser de forma positiva, ya que un pensamiento favorable ayudara a que la persona tenga un cambio personal.

Es por ello siempre tener en mente frases positivas como



## V. TAREA Y CIERRE

**Nombre:**

**Fecha:**

Cada participante deber tener bajo su poder esta ficha de ejercicio.

Se le indica al colaborador que durante la semana deberá rellenar los cuadros con alguna situación en donde aparezca algún pensamiento o dialogo negativo, en el segundo cuadrante describir cual es el primer pensamiento que se me viene a la mente ante ese dialogo negativo y cuál sería la posible solución.

FECHA	SITUACIÓN	VOY A PENSAR QUE	AUTOINSTRUCCIÓN

### **Guíate**

Lo que yo pienso	No puedo olvidar
	¿Qué tengo que hacer?
	¿Cómo lo voy a hacer?
	¿Qué posibilidades existe?
	Doy una respuesta
	Está bien
	Me felicito

## VI. EVALUACIÓN

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

#### Sesión 01: “Mi lista de deseos”

**Nombre:**

**Fecha:**

**Indique su grado de satisfacción: (Marque con un X)**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Muy poco satisfecho</b>
<b>Ítem</b>				
El tema fue desarrollado según sus expectativas				
Comprendió el propósito de la técnica basada en Auto instrucciones				
Las dinámicas utilizadas ayudaron a entender cuál era el tema a tratar.				
La técnica utilizada en el taller será de gran utilidad.				

¿Si tuviera la opción de modificar algún dato de la sesión en desarrollo, cuál sería su aporte?

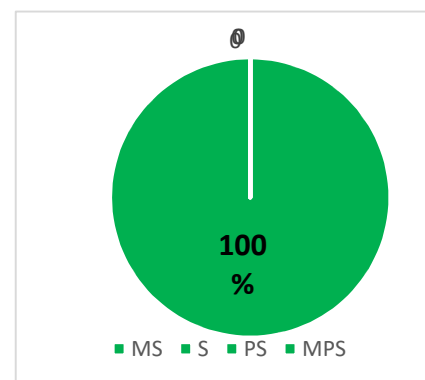
¿Tiene alguna expectativa para la próxima sesión?

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
P2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4
P4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
TO	16	16	16	16	16	16	15	14	13	15	16	14	16	15	13	16	15	15	15	16	16	15	14	13	14	16	16	15

) MUY SATISFACTORIO: 4  
 ) SATISFACTORIO: 3  
 ) POCO SATISFACTORIO: 2  
 ) MUY POCO SATISFACTORIO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
MS	13 - 16	28	100%
S	9-12	0	0
PS	5-8	0	0
MPS	1-4	0	0
TOTAL		28	100%



**Interpretación:** En la primera sesión desarrolla se aplicó una encuesta de satisfacción a los 28 participantes, obteniendo un 100% de nivel muy satisfecho; por lo tal se cumple con el objetivo propuesto

## VIII. REFERENCIAS

**Alvares, J.** Mira más allá del problema (18 de octubre del 2014). Escena de Patch Adams Mira más allá que el problema [Archivo del video]. De <https://www.youtube.com/watch?v=U28uOpjbeQI>

**Entrenamiento en auto instrucciones.** (Colegio de medios de Segovia (2012) Segovia, (p. 1). En el texto (entrenamiento en autoinstrucciones, 2012) Recuperado de: <http://www.comsegovia.com/paliativos/Contenidos/FORMACION%20CONTINUADA/Cursos%20Presenciales/Antiguos/TALLERES%20ESPECIFICOS.MAYJUN12/4TALLER%20COORDINACION260612/LECTURAS/BURNOUT.TALLER4.pdf>

**Estrada, C.** (17 de septiembre 2013). Entrenamiento en auto instrucciones. Gobierno de Aragón. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/168745674/Entrenamiento-en-Autoinstrucciones>

**Meichenbaum, D.** (1971). Examination of model characteristics in reducing avoidance. Recuperado de: [https://www.academia.edu/9650360/Donald\\_Meichenbaum\\_Manual\\_de\\_Inoculaci%C3%B3n\\_de\\_Estrategias?auto=download](https://www.academia.edu/9650360/Donald_Meichenbaum_Manual_de_Inoculaci%C3%B3n_de_Estrategias?auto=download)

**Montero, D** (11 de junio de 2011). El entrenamiento en auto instrucciones. Pedalier. Recuperado de: <http://www.psicologiaclinicaydeldeporte.es/Documentos/Articulos/Pedalier/16-Autoinstrucciones.pdf>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1.* Foto grupal de los participantes



*Fotografía 2.* Dinámica de inicio:  
Role – playing



*Fotografía 3.* Desarrollo del tema



*Fotografía 4.* Dinámica de inicio:  
Role – playing

*Fotografía 5.* Explicación de la tarea a desarrollar



## SESIÓN 02

### “Nuevas costumbres”

#### I. INTRODUCCIÓN

La reestructuración cognitiva busca que la persona identifique y corrija patrones de pensamientos negativos, por la cual se cree que desarrollando nuevos hábitos o formas de dialogo estas disminuirán.

Los pensamientos se repiten de forma inmediata en nuestro estado emocional y por lo tanto también en nuestra conducta. Las situaciones a las que nos vemos afectados pueden generar algún conflicto, ya que no somos capaces de canalizar y controlar las emociones.

En la mayoría de los casos se mantiene un dialogo interno constante con nuestros pensamientos.

#### II. OBJETIVO

- Identificar y fomentar el reemplazo de pensamientos negativos.

#### III. INICIO

##### **Presentación**

El responsable solicita a los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento. Se da inicio a la segunda sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anuncia el objetivo de la sesión a desarrollar.

##### **Dinámica de inicio**

##### **“Pensamiento Positivo”**

Se indica a los participantes que formen equipos de dos personas, las cuales compartirán cualidades personales, atributos físicos que le agraden y capacidades. Esta dinámica costa de 10 minutos y lo que se busca es que las personas puedan eliminar barrera puestas por ellos mismos.

##### **Presentación de video**

##### **“BpellBound”**

El responsable presentara una animación de “SpellBound”, con una duración de 3 minutos.

## IV. PROCESO

### **Pensamiento negativo**

El Programa nacional de Prevención(S/N), indica que esta clase de pensamiento muchas veces se puede convertir como un hábito y ese por tal se forma como algo automático.

Se tiene el pensamiento que creer y actuar basado en nuestras propias ideas negativas, sin darnos cuenta de lo que se hace.

De forma permanente estos pensamientos pueden ser clasificados en:

- **Pensamientos adaptativos:** pensamientos realistas.
- **Pensamientos neutros:** no inciden en nuestro estado emocional ni en nuestro comportamiento.
- **Pensamientos no adaptativos:** Pensamientos que distorsionan la realidad.

Las situaciones que experimentamos de estrés, ira o ansiedad puede generar en las personas pensamientos negativos que si no controlamos producirá un agotamiento en el paso del tiempo y lo único que generaría sería efectos negativos.

### **Beneficios de transformar los pensamientos negativos**

- ✓ Expresar tus emociones.
- ✓ Permite ampliar tu creatividad
- ✓ Es asertivo ante un conflicto
- ✓ Escucha de manera abierta las críticas
- ✓ Ayuda emocionalmente a los demás

### **¿Cómo superar los pensamientos negativos?**

El Programa nacional de Prevención(S/N), indica que los “pensamientos positivos” es aquello que de alguna manera nos hace sentir bien ante alguna cosa que hacemos, a diferencia de los “pensamientos negativos” que solo busca que nos desmotivemos y perdamos la esperanza. Un pensamiento del ámbito negativo solo critica nuestro propio avance y nos lleva a tal punto de enojarnos por algo tan simple. Todos los humanos poseen



estos pensamientos negativos y surgen en vez en cuando, pero lo correcto sería intentar superarlos.

### **Ejemplo: La espiral negativa**

Imagínese que tuvo un día difícil en el trabajo. Piensa: “Estoy cansado de trabajar tanto. Estoy harto, nunca puedo hacer nada bien”. Este pensamiento negativo puede llevarlo a decir voy a abandonar el trabajo. Y después piensa: “Lo hice otra vez. Nunca me va a salir bien las cosas”. Entonces sigue pensando en dejar el trabajo.

El pensamiento negativo puede convertirse en una forma de vida, en un hábito. Para muchas personas, estos pensamientos suceden tan rápido y de forma automática; tienen una tendencia de actuar y creer basados en estos pensamientos negativos.

Barrio (2015) plantea un ejercicio de pensamiento negativo y pensamiento positivo y como este genera las posibles excusas.

### **Ejercicio**

1. El responsable dará a conocer algunos ejemplos que las personas puedan decirse, con respeto a pensamientos negativos y positivos.

El participante tendrá que llenar el cuadro planteado.

#### **Piensa y Responde**

<b>Pensamiento negativo:</b> soy un inútil, por eso nada me sale como quiero en el trabajo.	<b>Pensamiento positivo:</b> intentare hacerlo bien, me saldrá mejor.
<b>Excusas:</b> nunca podré hacer bien las cosas.	<b>Vale la pena intentarlo:</b> debo intentarlo una y otra vez.
<b>Deber:</b> debería intentar acercarme y preguntar cómo puedo hacerlo.	<b>Es mi opción:</b> buscare a más personas que puedan ayudarme.
<b>No tan bueno como:</b> pero a comparación que la vez pasada, este mes por lo menos hice algo bueno.	<b>Todos somos diferentes:</b> debería de dedicar más tiempo.
<b>Darse por vencido:</b> es caso perdido, por más que intento no mejorare.	<b>Un paso a la vez:</b> buscare otras formas para lograrlo. Yo sí puedo.






## V. TAREA Y CIERRE

Nombre:

Fecha:

Lea todas las instrucciones descritas en la parte inferior.

- Se le presenta dos cuadrantes con diferentes tipos de pensamientos, en cada uno deberá responder con el primer pensamiento negativo que se le venga en mente.
- Posterior a ello tendrá que leerlo en voz alta. ¡Después diga “! ¡PARA!”

Pensamiento negativo	¡PARA!	Pensamiento positivo
		
		
		
		
		

## VI. EVALUACIÓN

### Encuesta de Satisfacción

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha**

**Indique su grado de satisfacción: (Marque con un X)**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	MUY POCO SATISFECHO
Ítem				
El tema fue desarrollado según sus expectativas				
Comprendido el propósito de la técnica basada en la transformación de pensamientos negativos.				
Las dinámicas utilizadas ayudaron a entender cuál era el tema a tratar.				
La técnica utilizada en el taller será de gran utilidad.				

¿Si tuviera la opción de modificar algún dato de la sesión en desarrollo, cuál sería su aporte?

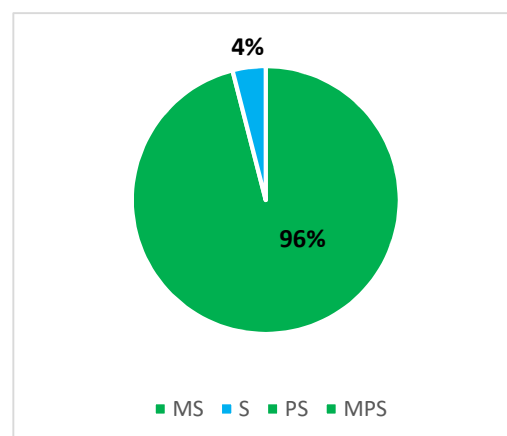
¿Tiene alguna expectativa para la próxima sesión?

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
P2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
P3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
P4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
TO	14	14	16	16	16	16	12	14	13	15	16	14	16	15	13	16	15	15	15	16	16	14	14	13	15	16	14	15

) MUY SAISFACTORIO: 4  
 ) SATISFACTORIO: 3  
 ) POCO SATISFACTORIO: 2  
 ) MUY POCO SATISFACTORIO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
MS	13 - 16	27	96%
S	9-12	1	4%
PS	5-8	0	0
MPS	1-4	0	0
TOTAL		28	100%



**Interpretación:** en la segunda sesión desarrollada se aplicó una encuesta de satisfacción, obteniendo 27 participantes muy satisfechos con un 96% manifestando que le tema desarrollado se comprendió, tal como el objetivo y las dinámicas ejecutadas.

## VIII. REFERENCIAS

**Barrio, N.** (3 de diciembre de 2015). Influencia del pensamiento en las cogniciones: Reestructuración Cognitiva. Revista digital INESEM. Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/educacion-sociedad/reestructuracion-cognitiva/>

**Dinámicas y Juegos** (27 de octubre 2009) Pensamiento positivo [mensaje de un blog]. Recuperado de: <https://dinamicasojuegos.blogspot.com/2009/10/pensamiento-positivo.html>

**Programa nacional de Prevención(S/N).** Intervención de estilo de vida: Responde a los pensamientos negativos. Recuperado de: [https://www.cdc.gov/diabetes/prevention/pdf/spanish/sp\\_handout\\_session1.pdf](https://www.cdc.gov/diabetes/prevention/pdf/spanish/sp_handout_session1.pdf)

**TheCGBros - Ying, Wu.** (Productor). (03 de agosto del 2016). SpellBound [CGI 3D Animated Short]. De <https://www.youtube.com/watch?v=TuNdTpjXkJ0>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Dinámica de inicio:  
Pensamiento positivo*



*Fotografía 2. Dinámica de inicio:  
Pensamiento positivo*



*Fotografía 3. Desarrollo del tema*



*Fotografía 4. Desarrollo de la tarea*

## SESIÓN 03 “Mente fugaz”


### I. INTRODUCCIÓN

En nuestra vida cotidiana tenemos experiencias repetitivas y automáticas, tal es que muchas veces nuestro pensar y comportar surgen inconscientemente.

Cada persona tiene una versión propia de las cosas y muchas veces estas interpretaciones no resultan tan verdaderas.

El pensamiento automático es el dialogo interno o auto dialogo, por lo general posee contenido negativo y se repite muchas veces influenciando sobre nuestras emociones, hay casos en la que el pensamiento automático es una breve reconstrucción/reparación de una experiencia pasada.

### II. OBJETIVO

-  Conocer la función de los pensamientos automáticos en nuestras emociones y conductas.

### III. INICIO

#### Presentación

El responsable solicitará que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento.

Se da inicio a la tercera sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### Dinámica de inicio

#### “Charada interior”

Cada participante recibirá una tarjeta con una situación en relación a su vida personal la cual al momento de leerla comentará que es lo primero que se le vino a la mente cuando leyó lo que estaba en la tarjeta. Después de darnos a conocer su pensamiento automático, deberá compartirnos cuál debería ser la reacción más favorable ante esa situación planteada.

### Ejemplo

<b>NO ENCUENTRO MI BILLETERA</b>	<b>SE ROMPIÓ LA PANTALLA DE MI CELULAR</b>	<b>EL JUGO DE PIÑA SABE FEO</b>
--------------------------------------	--	-------------------------------------

<b>ESTOY TARDE PARA EL TRABAJO</b>	<b>NO TENGO DINERO</b>	<b>TENGO SUEÑO</b>
--	------------------------	--------------------

<b>NO TENGO INTERNET</b>	<b>LA COMIDA SABE MUY SALADA</b>	<b>MI JEFE NO ME COMPRENDE</b>
<b>LLEGARE TARDE AL TRABAJO</b>	<b>EL FUTBOL ES UN ASCO</b>	<b>NO TENGO PARA LLAMAR</b>
<b>OLVIDE MI CHOMPA</b>	<b>DEBO MUCHO DINERO</b>	<b>NO PUEDO FALTAR AL TRABAJO</b>

### **Presentación el video**

#### **“Controlo tu dialogo interno”**

El responsable presentara una animación de “Controlo tu dialogo interno”, con una duración de 2 minutos.

## **IV. PROCESO**

### **Pensamientos automáticos**

Custodio (S/A), el define a los pensamientos automáticos como un dialogo interno, que tiene sus propias versiones de las cosas y situaciones que nos pasan y terminan siendo falsas; también se puede entender como distorsiones cognitivas.



Esta clase de pensamiento se diferencia de otros, por la forma de analizar las circunstancias en momentos que la persona pasa por estados de tranquilidad.

Ellis (1956) señala que los pensamientos automáticos o también conocido como distorsiones cognitivas actúan con puntos de vistas diferentes, fallas del pensamiento o simplemente con divergentes de las situaciones que pasan en la vida.

Estas distorsiones cognitivas aparecen cuando nos encontramos en determinadas circunstancias y que contribuyen en el dialogo interno; son tan rápidas que no nos damos cuenta cuando aparecen, no se llega a reflexionar y es difícil tomar conciencia de ello.

Morales (2012), indica que estos pensamientos automáticos tienen una serie de características que son importantes e conocer para ayudarnos a identificarlas:

- a) A menudo los pensamientos automáticos parecen tan rápidos, con palabras precisas. Una palabra o una frase corta actúan como una advertencia de recuerdos temidos.
  - Ejemplo: Una mujer tenía miedo a la oscura y por medio segundo se imaginó que no podía ver nada y pensé que se caería.
- b) Estos pensamientos tenían la misma credibilidad que si fueran reales, como si no se notaran que son falsas. Es difícil ser cuestionados, así que simplemente son engañosas.
  - Ejemplo: Un hombre reacciona con cólera al saber que su hermano murió, así que pensó que tal vez está recibiendo un castigo de la vida.
- c) Son espontáneos: no se pueden controlar, ocurren con frecuencia.
- d) Suelen ser de carácter negativo: son perjudiciales para uno mismo, quitan la alegría y dramatizan las cosas.
- e) Son aprendidos: son pensamientos que se han aprendido en la infancia y se han interiorizado

## V. TAREA Y CIERRE

### Nombre:

A continuación, se entrega una ficha de registro a los participantes, la cual deberán escribir su propio diario de pensamientos.

INSTRUCCIONES: en cada cuadrante que se ubica en la parte inferior en la ficha, realice una anotación que haya experimentado una emoción desagradable, posterior a ello escriba que pensamiento positivo se diría frente a esa situación.

No olvide que en el cuadro de “emoción” usted deberá dibujar la carita que más se asemeje a la emoción experimentada.

**TRISTEZA- ALEGRÍA-MIEDO- RABIA**



Fecha	Situación	Emoción	Pensamientos automáticos

## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE COTEJO

#### Sesión 03: “Mente fugaz”

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha:**

**Marque con un X la respuesta que crea conveniente**

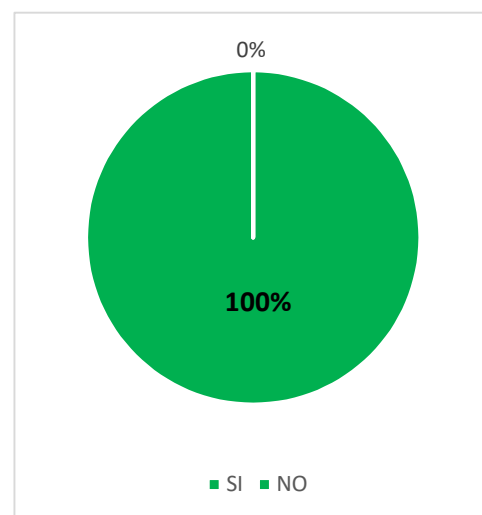
<b>Aspectos observables</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Comprendió el objetivo de la sesión.		
El desarrollo del tema fue explicado apropiadamente		
El ejercicio de pensamiento automático fue entendible.		
La tarea asignada tiene las instrucciones necesarias para poderla desarrollar.		
<b>Observaciones</b>		

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
P2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
TO	7	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	7	8	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7

) SI: 2  
 ) NO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5 - 8	28	100%
NO	1 - 4	0	0
<b>TOTAL</b>		28	100%



**Interpretación:** En la sesión de mente fugaz se aplicó una lista de cotejo, donde se obtuvo un 100% de nivel favorable; indicando que el objetivo y el desarrollo del tema se comprendieron en su totalidad.

## VIII. REFERENCIAS

**Albert Ellis** (1956). El ABC de la Terapia Cognitiva. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29497/suarez\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29497/suarez_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Anónimo.** (2018). Controla tu dialogo interno. [Archivo de video]. <https://www.youtube.com/watch?v=jtjHqjla4lc>

**Custodio, H.**(s/f). Pensamientos automáticos. Que son y cómo controlarlos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/clinica/pensamientos-automaticos>

**Marlenxca** (21 de abril del 2008): Registro diario de pensamientos automáticos. Recuperado de: [http://www.psikologo.biz/gaztelania/04\\_ayuda/04\\_ayuda\\_01\\_descubrir.pdf](http://www.psikologo.biz/gaztelania/04_ayuda/04_ayuda_01_descubrir.pdf)

**Morales, J** (12 de marzo del 2012). Pensamientos automáticos. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://nyd.zonalibre.org/archives/2012/03/sesion-51-pensamientos-automaticos.html>

**Soriano, S.** (2017). Modulé restructuración cognitiva. DocPlay. Recuperado de: [https://docplayer.es/27461867-Modul-reestructuracio-cognitiva.html#show\\_full\\_text](https://docplayer.es/27461867-Modul-reestructuracio-cognitiva.html#show_full_text)

## IX. ANEXO



*Fotografía 1.* Presentación del video: Controlo tú diálogo interno



*Fotografía 2.* Dinámica de inicio: Charada interior



*Fotografía 3.* Explicación de la tarea a desarrollar



*Fotografía 4.* Compartir

## SESIÓN 04 “Cambio de look”

### I. INTRODUCCIÓN

Las creencias son los lentes con los que miramos el mundo y cada persona usa un tipo de lente diferente, sólo que no nos damos cuenta de ello.

A lo largo de nuestra vida, aprendemos y adoptamos nuevas creencias y formas de pensar. Estas creencias pueden ser limitantes o potenciadora, por ello es preciso identificar qué tipo de creencia predomina en nosotros y cuál es la mejor opción de poder eliminarla o fortalecerla.

### II. OBJETIVO

-  Identificar qué tipo de creencia predomina en nosotros y cómo lograr eliminarla.

### III. INICIO

#### Presentación

El responsable solicitará a los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento.

Se da inicio a la cuarta sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### Dinámica de inicio

##### “De qué color es el libro”

El facilitador invita a cuatro participantes del grupo que pasen al frente. Se le indica que deberán observar unos libros de diferentes colores y rescatar todas las características posibles.

Los participantes tendrán que escribir de forma individual todas estas características observadas en la pizarra o un papelote.

La razón por la que se invita voluntarios para percibir estas características, es para que se explique que muchos de nosotros no podemos ver o recordar todo lo que vemos, y que hay algunos que perciben las mismas cosas de diferentes maneras.

### **Presentación de video**

El responsable presentara una animación de “Simplemente no te quiere”, con una duración de 3 minutos.

## **IV. PROCESO**

### **Creencia limitante**

Simón, (2006). “Las creencias son afirmaciones, pensamientos, juicios e ideas sobre nosotros mismos, sobre la gente de nuestro entorno, el mundo que nos rodea y su funcionamiento” (p. 2). Estas producen un impacto en la manera de cómo nos comportamos y los resultados que se obtengan serán de estos comportamientos.

Las creencias tanto limitantes o potenciadoras establecen, verifican y refuerzan nuestros actos, nuestras creencias. Tanto así que algunas se establecen como verdades absolutas.

### **Creencia potenciadora**

Las creencias potenciadoras ayudan a estimular nuestras habilidades, amplían nuestra percepción y permiten una mayor concentración.

### **Beneficios de las creencias potenciadora**

- ) Generar un gran cambio en la forma en que vivimos.
- ) Tener libertad de ti mismo, expresar lo realmente piensas.
- ) Plantearse metas a largo plazo y sin temor a fracasar.
- ) Desarrollar tus habilidades

### **Eliminar las creencias limitantes**

Simón (2006) señala que para eliminar las creencias limitantes es necesario seguir algunos pasos como:

- a) Identificar una situación que se desea mejorar
- b) Detectar las creencias que está detrás de esta actitud.
- c) Pregúntate con sinceridad que está pasando.
- d) Pensar en cómo se ha originado dicha creencia.



- e) Que beneficio aporta la creencia.
- f) Cómo actuar
- g) Pensar en una creencia potenciadora.
- h) Encuentra situaciones de tu vida que demuestran que esta nueva creencia tiene sentido.

### **Ejercicio**

#### **Instrucciones:**

En un papel boom se le pide que describa todo lo que le gustaría cambiar, de preferencia dejar un espacio considerado debajo de cada anotación. De preferencia cosas relacionadas al trabajo, incluye también cosas que parezcan difíciles de cambiar o incluso cosas que no puedas cambiar.

Deja que la lista crezca tanto como sea necesario. Haz una evaluación completa de esta área escribe lo que te venga a la mente. Una vez que tengas todas tus anotaciones que desees cambiar, busca las posibles soluciones que te venga a la mente, todo lo que podrías hacer para cambiar ese aspecto de ti.

En los aspectos que no puedas cambiar, o que no estén bajo tu control, apunto formas en que podrías reducir sus efectos o cambiar tu percepción sobre los mismos.



## V. TAREA Y CIERRE

**Nombre:**

**Fecha:**

### INSTRUCCIONES:

En uno de los cuadros describa los puntos más importantes que desea cambiar y en el otro espacio indicar que es lo que haría para cambiar aquello que no le gusta.

En este caso puede ser referente a su personalidad, una cualidad o algo físico, influye también cosas que parezcan difíciles de cambiar o incluso cosas que no puedas cambiar.

Yo deseo cambiar	¿Qué debo hacer?

## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE CHEQUEO SESIÓN 04 “Cambio de look”

- Esta ficha debe ser llenada exclusivamente por el responsable de la sesión.

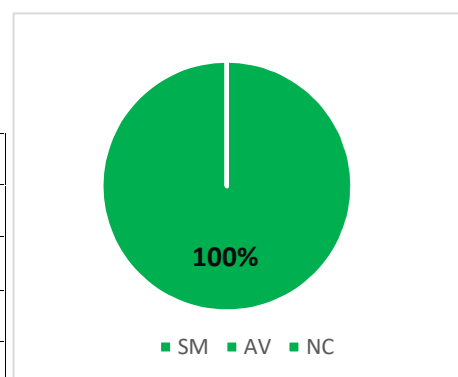
<b>NOMBRE DEL PARTICIPANTE</b>						
<b>ÁREA</b>					<b>FECHA</b>	<b>REALIZADA POR</b>
<b>N°</b>	<b>CHECK LIST</b>	<b>SM</b>	<b>AV</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
1	Participa activamente en la dinámica “ De qué color es el libro”					
2	Muestra interés en el tema desarrollado					
3	Las creencias limitantes predominan en sus opiniones, durante el desarrollo de la sesión.					
4	Desarrolla el ejercicio planteado, sin ningún inconveniente					
5	Comprende con claridad cuál fue el objetivo de la sesión					
SM= siempre					AV= a veces	NC= nunca

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5
P1	3	3	3	2	3
P2	3	3	3	2	3
P3	2	3	3	3	3
P4	2	3	3	3	3
P5	3	3	3	3	3
TO	13	15	15	13	15

) SIEMPRE: 3  
 ) A VECES: 2  
 ) NUNCA: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	11 - 15	5	100%
A VECES	6 - 10	0	0
NUNCA	1 - 5	0	0
TOTAL		5	100%



**Interpretación:** en la cuarta sesión del programa se utilizó una lista de chequeo, donde se evaluó aleatoriamente a 5 participantes de 28; manifestando que los evaluados poseen un 100% en categoría siempre, es decir participaron activamente en la sesión, comprendieron el tema en desarrollo.

## VIII. REFERENCIAS

**Gerza.** (01 de abril del 2011). Dinámica: De qué color es. Recuperado de: [https://gerza.com/dinamicas/categorias/todas/todas\\_dina/de\\_que\\_color\\_libro.html](https://gerza.com/dinamicas/categorias/todas/todas_dina/de_que_color_libro.html)

**Kwapis, K.** (12 de febrero del 2009). New línea cinema. simplemente no te ama. [archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=BmP5LSBsCJM>

**Optimistas** (3 de febrero del 2018) Creencias limitantes: impacto y beneficio. [Mensaje en un blog]. Recuperado de : <https://optimistas.es/creencias-limitantes-impacto-y-beneficio/>

**Simón, C.** (diciembre, 2016) Identifica y cambia tus creencias limitantes. Revista MindfulScience (2019). Recuperado de: <https://www.mindfulscience.es/wp-content/uploads/2016/12/ebook-identifica-y-cambia-tus-creencias-limitantes.pdf>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1.* Inicio de la sesión  
Cambio de look



*Fotografía 2.* Explicación de la  
dinámica de inicio



*Fotografía 3.* Explicación de la  
tarea a desarrollar



*Fotografía 4.* Fotografía  
grupal


## **SESIÓN 05 “Hablo claro”**

### **I. INTRODUCCIÓN**

A lo largo de nuestra vida experimentamos varias situaciones que nos llevan a la reflexión, tal es que muchas veces tenemos pensamientos positivos y negativos sobre lo que vivimos. Como seres humanos damos a conocer nuestra idea a alguien más, pero también existen aquellas que solo se mantienen en el interior, ya sea por miedo, vergüenza o inseguridad.

Existen estos pensamientos o dialogo interno, en la que tiene un gran impacto, y en ocasiones es un impacto negativo la cual influye en nuestras emociones y lógicamente en nuestras acciones, tal vez pueden intervenir en nuestra interacción con el medio o simplemente impacta a nuestra calidad de vida.

### **II. OBJETIVO**

 Reconocer que nuestro dialogo interno determinan nuestras emociones y acciones.

### **III. INICIO**

#### **Presentación**

Se da inicio a la quinta sesión con palabras de bienvenida, el responsable solicitara que los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento, posterior a ello se anunciaran el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### **Dinámica de inicio**

##### **“Dialogo dibujado”**

Cada uno de los participantes deberá tomar un plumón, una vez elegido tendrá que buscar a otro compañero que tenga un color de plumón diferente a él. Ambos tomarán una hoja y decidirán que plumón desean utilizar, para ello el plumón estará amarrado con un pedazo de lana. Los participantes deberán sostener la lana para dibujar en el papel boom; el dibujo es libre, pero tienen prohibido planificar y hablar.



## Presentación de video

### “Intensamente”

El responsable presentara una animación de “Intensamente”, con una duración de 3 minutos.

## IV. PROCESO

Cuando una persona enfrenta y lucha ante un desafío de la vida, el dialogo interno es un punto clave para ello, el hablarse así mismo promueve la motivación, ayuda a reducir las preocupaciones/ entres, te mantiene tranquilo frente al miedo y ayuda con la autoestima. Arrau, (2015), el autor indica que este dialogo interno se produce por el pensamiento y son estas que determinan las emociones y posterior las acciones de cada individuo  
Importancia de tomar conciencia de nuestro diálogo interno:

- ) **Respecto del mismo:** reconocer tus pensamientos, escúchate y conoce lo que piensas.
- ) **Respecto de la manera en la que impacta tu vida:** dedica tiempo y detecta tus emociones positivas.

Cuando te escuches a ti mismo, puedes hacerte algunas de estas preguntas:

- ¿Este pensamiento ya es repetitivo?
- ¿Qué beneficio me genera pensando así?
- ¿Cuánto tiempo le dedico?
- ¿Qué cosas he reemplazado, por pensar así?
- ¿Qué sería mejor para mí y mi entorno?
- ¿Dónde me lleva este pensamiento?
- ¿Me agrada como me dirige estas ideas?
- ¿Este pensamiento genera en mi emoción positiva?
- ¿Podría pensar otra cosa que genere en mis emociones positivas?
- ¿Refuerza aspectos positivos?

Para mejorar nuestro diálogo interior es fundamental evitar algunas actitudes negativas; como:

- ) No centrarse sobre el problema: generalmente, nos identificamos más con el problema que con la solución.
- ) No dramatizar
- ) No ser pesimistas: mirar las cosas desde un lugar de pesimismo no conduce a nada.
- ) No pensar por estereotipos: no hay que etiquetar, o colocamos etiqueta.



## V. TAREA Y CIERRE

**Nombre:**

**Fecha:**

### Sugerencias:

Un día tranquilo y lo menos desocupado posible. Si no encuentras un momento así, no hay problema hazlo de todas formas.

### Indicaciones:

1. **Notas personales:** Registra todo lo que te dices a ti mismo sobre tu aspecto, problema, sueños, capacidades, penas, recuerdos, etc.
2. **Autoimagen:** realiza este ejercicio hasta de irte a dormir, imagina una situación hipotética; al día siguiente tienes una reunión sumamente importante en el trabajo con el Gerente General. ¿Cómo te ves a ti mismo en el escenario descrito? (las ideas que te vengan a la mente de cómo te sientes anótalas).
3. **Revisión de los escritos:** Realizar este ejercicio al siguiente día; debes repasar las escrituras 1 y 2, visualiza si estos contenidos tienen algo en común. En tal caso ¿Cuáles son los elementos que coinciden? Detállalos en forma clara.
4. **Tono general del dialogo interno:** al ir hacia atrás, ¿De qué manera describirías el tono o carácter de aquello que te dices internamente? ¿Tienes a ser optimista o pesimista?
5. **Qué clase de compañía eres:** ¿Qué clase de amigo consideras que eres para ti? ¿Si fuera otra persona que susurra tu oído, ¿Cómo crees que te sentirías?



### **Notas personales**

)

)

)

**Autoimagen**



**Revisión de los escritos**



**Tono general de tu  
diálogo interno**



--	--	--

**¿Qué clase de compañía eres?**



--

## VI. EVALUACIÓN

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

#### Sesión 05 “Hablo claro”

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha:**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	MUY POCO SATISFECHO
Ítem				
El tema fue desarrollado según sus expectativas				
Comprendido el propósito de la técnica basada en dialogo interno.				
Las dinámicas utilizadas ayudaron a entender cuál era el tema a tratar.				
La técnica utilizada en el taller será de gran utilidad.				

¿Si tuviera la opción de modificar algún dato de la sesión en desarrollo, cuál sería su aporte?

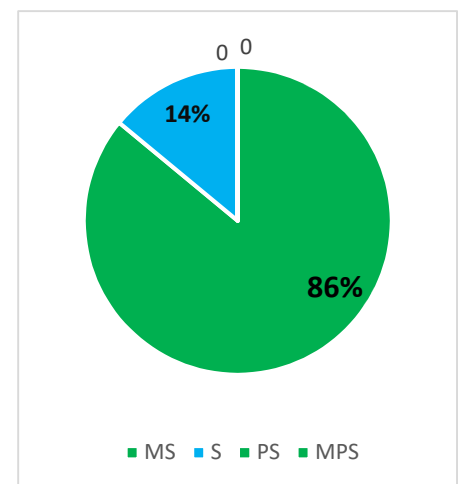
¿Tiene alguna expectativa para la próxima sesión?

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
P2	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
P3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2
P4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
TO	14	11	16	16	12	14	12	14	13	15	15	14	16	15	14	16	15	15	15	16	16	14	14	14	15	16	14	12

- ) MUY SATISFACTORIO: 4
- ) SATISFACTORIO: 3
- ) POCO SATISFACTORIO: 2
- ) MUY POCO SATISFACTORIO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
MS	13 - 16	24	86%
S	9-12	4	14%
PS	5-8	0	0
MPS	1-4	0	0
<b>TOTAL</b>		28	100%



**Interpretación:** en la quinta sesión desarrollada se aplicó una encuesta de satisfacción, obteniendo 24 participantes muy satisfechos con un 86%, en donde el tema desarrollado, la técnica aplicada y las dinámicas ejecutadas fueron comprendidos a su totalidad y el 14% se encuentran satisfechos.

## VIII. REFERENCIAS

**Aroca, P.** (8 de octubre del 2018). Como eliminar la charla interior negativa. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/como-eliminar-la-charla-interior-negativa/>

**Arrau, P.** (29 de junio del 2015). Ideas para mejorar tú dialogo interno. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.humanas.es/ideas-para-mejorar-tu-dialogo-interno/>

**Carbonell, N.** (4 de enero del 2017). Dialogo interno. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://jae.adventist.org/es/2017.2.3.es>

**Dialogo dibujado.** (18 de junio de 2008). Dinámicas Grupales. <https://dinamicasgrupales.blogspot.com/2008/06/dinmicas-grupales-1-c-de-comunicacin.html>

**Dialogo interior con PNL.** (10 de noviembre del 2010) Aprender PNL. [Mensaje en un blog]. Recuperado por: <https://aprenderpnl.com/2011/11/mejora-tu-dialogo-interior-con-pnl/>

**Docter, P.** (10 de diciembre del 2014). Disney Studios LA. Intensamente. [Archivo de video]. De <https://www.youtube.com/watch?v=VPLpLLHROTs>

**Montenegro, R.** (6 de mayo del 2019). Eres lo que te dices: la ciencia del dialogo interno. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: [https://elpais.com/elpais/2019/05/05/laboratorio\\_de\\_felicidad/1557083642\\_455016.html](https://elpais.com/elpais/2019/05/05/laboratorio_de_felicidad/1557083642_455016.html)

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Fotografía grupal*



*Fotografía 2. Presentación del video: intensamente*



*Fotografía 3. Dinámica de inicio: dialogo dibujado*



*Fotografía 4. Desarrollo del tema*

## **DESARROLLO DE LAS SESIONES**

### **Técnica de Solución de Problema**

#### **I. DATOS GENERALES**

- Dirigido a : Personal administrativo y de almacén
- Cantidad : 28 personas
- Duración : 2 semanas
- Sesiones : 04 sesiones
- Dirección : Urb. Precursores-Carretera Pomalca
- Responsable : Miriam Gómez Uriarte
- Ambiente : Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

#### **II. OBJETIVOS**

- ) Brindar orientación al colaborador, para que identifique el problema y pueda generar alternativas de solución.
- ) Analizar las posibles soluciones frente a un problema
- ) Identificar las consecuencias que genera una inadecuada gestión del tiempo.
- ) Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente vs lo importante.

#### **III. EVALUACIÓN**

Al finalizar cada sesión, se aplicará una ficha de evaluación, como:

- ) Lista de cotejo que se aplicará a todos los participantes.
- ) Lista de chequeo que tendrá como muestra a 5 participantes.
- ) Encuesta de satisfacción que se aplicará a todos los participantes.

## VI. PRESUPUESTO

Sesiones	6ta Sesión	7ma Sesión	8va Sesión	9na Sesión
Materiales	Globos Impresiones copias Café Panec	Impresiones Tarjetas Imágenes Impresiones Copias Bom - bom	Papel blanco Lápices Papelotes Plumón Citan Borrador Impresiones Copias	Cartulina estampada Pegamento Impresiones Copias Café Panec Agenda
	S/ 14. 00	S/13. 00	S/ 12. 00	S/ 25. 00




## SESIÓN 06 “Identifico mi problema”

### I. INTRODUCCIÓN

El problema genera en todas las personas un gran malestar, incomodidad y nos impide de alguna manera alcanzar lo que queremos. Cuando nos centramos en el problema somos incapaces de ver las soluciones de esta, no podemos ver más allá. A veces nos agobiamos y nos sabemos cómo afrontarlas. Tenemos dificultad para reconocer que estamos siendo afectados, no analizamos el impacto que tiene en nuestra vida y tampoco podemos generar ninguna alternativa de solución.

### II. OBJETIVO

-  Brindar orientación al colaborador para que identifique el problema y pueda generar alternativas de solución.

### III. INICIO

#### **Presentación**

El responsable da inicio a la primera sesión de la Técnica de solución de problemas. Se da apertura con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### **Dinámica de inicio:**

##### **“Globo rojo”**

El facilitador divide a los participantes en 2 grupos; el primer grupo tendrá un globo de color rojo y estos deberán buscar la forma de proteger el globo; el segundo grupo hará todo lo posible de reventar los globos de sus compañeros. Al finalizar la dinámica se les indica que muchas veces intentamos proteger algo, tanto así que evitamos que los problemas y situaciones complicadas afecten lo que estamos cuidando.

#### **Presentación de video**

##### **“Estas en problemas”**

El responsable del taller presentara un cortometraje sobre la “Estas en problemas”, con un tiempo de 3 minutos.

#### IV. PROCESO

D’Zurilla, 1986/1993, hace hincapié a tres términos importantes:

- **Resolución de problemas.** Proceso en la cual la persona puede identificar o hallar una solución eficaz ante un problema.
- **Problema:** el individuo percibe una oposición entre “lo que es” y “lo que debería ser”.
- **Solución:** una respuesta eficaz ante una situación problemática.

Si tomas el problema como una oportunidad para mejorar, corregir errores y alcanzar metas, seguro que consigues solucionarlo en menos tiempo. El peor problema es la dificultad que tenemos en identificarlos y planificar cómo solucionarlo.

##### **Diferencias entre orientación o actitud hacia los problemas**

La orientación o actitud hacia los problemas hace referencia a una disposición hacia los problemas, pero puede ser interpretada como una forma de ver y valor el problema. Esta orientación incluye respuestas de reconocimiento, creencias y expectativas sobre los problemas de la vida y sobre la propia capacidad para solucionarlos.	Las posibles dificultades son no reconocer los problemas donde no los hay, hacer atribuciones inadecuadas sobre los mismos, valorarlos como amenazas, sentirse frustrado y perturbado. El no creer que se puede resolver, no dedicar el tiempo y esfuerzo suficiente a los mismos y mantener un punto de vista pesimista sobre los resultados.
---	--

##### **Etapas**

D’Zurilla y Goldfried (1971), en su técnica de solución de problemas, plantea 5 fases de entrenamiento, a continuación, se trabajará las tres primeras fases.

- **Orientación general hacia el problema:** la persona debe darse cuenta de los problemas que poseen y ser consciente que estos forman parte de la vida y que necesita aprender a vivir con ellas. El identificar un problema no es fácil, muchas veces ignoramos las cosas y las pasamos por alto y simplemente no vemos la importancia. El reconocer permite reducir la amenaza y la ansiedad.

Interrogantes: ¿Cómo identificar el problema?, ¿Qué valor tiene?, ¿Tengo algún tipo de poder sobre ello? y ¿Cuánto tiempo le dedico?

- **Definición y formulación:** analizar y describir lo que está sucediendo y que es lo que generar.

Interrogantes: ¿Por qué sucede esta situación?, ¿Dónde paso?, ¿Quiénes son los involucrados?, ¿Cuándo? ¿Qué debo hacer cuando sucede?

- **Generación de alternativas de solución:** generar alternativas de solución, para que no afecte a nuestro propio bienestar (físico, emocional, social, económico, autoestima).

## V. TAREA Y CIERRE

Nombre:







Fecha:

### INSTRUCCIONES:

Cada participante deberá describir en brevedad un problema que le llena de preocupación y ansiedad (personal o laboral), posterior a ello tendrá que responder a las preguntas planteadas en la parte inferior.



Describa en brevedad su problema: \_\_\_\_\_

<p><b>¿Cómo percibo el problema?</b></p> 	<p><b>¿Por qué pasa esta situación?</b></p> 	<p><b>¿Dónde ocurre?</b></p> 
<p><b>¿Con qué personas ocurre?</b></p> 	<p><b>¿Cuándo ocurre?</b></p> 	<p><b>¿Qué hago cuando ocurre?</b></p> 

## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE COTEJO

#### Sesión 06 “Identifico mi problema”

Nombre:

Fecha

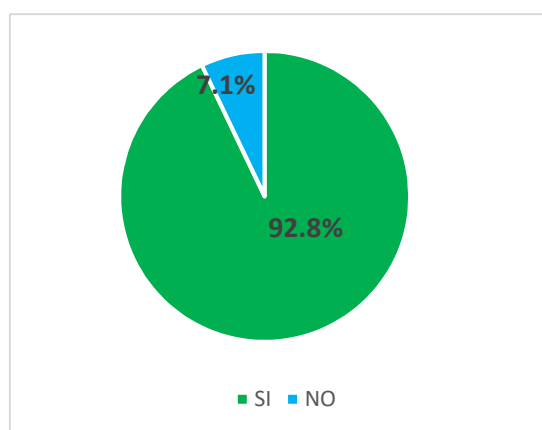
Aspectos observables	SI	NO
Comprendió el objetivo de la sesión.		
El desarrollo del tema fue explicado apropiadamente		
Las etapas de resolución de conflictos se entendieron en su totalidad.		
La tarea asignada tiene las instrucciones necesarias para poderla desarrollar.		
<b>Observaciones</b>		

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
P2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
P3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
P4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
TO	6	4	6	8	6	8	7	8	8	7	7	8	7	8	7	7	8	8	7	5	8	8	8	7	8	4	8	7

) SI: 2  
 ) NO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5 / 8	26	92,8%
NO	1 / 4	2	7,1%
<b>TOTAL</b>		28	100%



**Interpretación:** en la sesión de identifico mi problema, se identificó que el 92,8% equivalente a 26 personas respondieron si, manifestando que comprendieron el taller, la técnica aplicada fue entendida, y la tarea aginada al final de la sesión se comprendió; por otro lado, el 7,1% respondió no, indicando que se le dificulto comprender la sesión.

## VIII. REFERENCIAS

- Bados, A y García, G.** (junio 2014). Resolución de problemas. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Diez, A.** (noviembre 2017). Revista La mente maravillosa. La técnica de solución de problemas de D'Zurilla y Goldfried. Recuperad de: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-tecnica-solucion-problemas-dzurilla-goldfried/>
- D'Zurilla, T.J.** (1986). Problem solving therapy. Nueva York: Springer.
- D'Zurilla, T.J.** (1993). Terapia de resolución de conflictos. Bilbao: Desclée de Brouwer. (Original de 1986.)
- Pico, I.** (2016). Revista Psico co. La técnica para solucionar problemas propuesta por D'Zurilla y Goldfried (1971). Recuperado de: <https://psicopico.com/solucionar-problemas-2/>
- Yujoung Lee** (noviembre 2018) Amazing: Estas en problemas – Cortometraje Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=rXE81ZIUEKg>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Desarrollo del tema*



*Fotografía 2. Dinámica de inicio: globo rojo*



*Fotografía 3. Dinámica de inicio: globo rojo*



*Fotografía 4. Dinámica de inicio: globo rojo*




## SESIÓN 07 “Dirección correcta”

### I. INTRODUCCIÓN

Todas las personas no tenemos la misma capacidad o habilidad de desarrollar y evaluar que existe un problema. Cuando la persona reconoce que el problema lo afecta y necesita ser resuelto, es ahí donde aprende a generar posibles alternativas de solución; entonces se diría que está listo para tomar decisiones respecto a ese conflicto que le genera malestar.

La toma de decisión ante un conflicto deberá ser analizada detenidamente, con la finalidad de eliminar las causas del problema. Por ello se requiere tiempo y esfuerzo para no caer en la tentación de responder al problema de manera impulsivamente.

### II. OBJETIVO

-  Analizar las posibles soluciones frente a un problema

### III. INICIO

-  **Presentación**

El responsable solicitará a los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento.

Se da inicio a la segunda sesión de la técnica de solución de problemas con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

-  **Dinámica de inicio:**

#### **“Importante animalito”**

El facilitador presenta una serie de imágenes de animales, la cual los participantes deberán escoger una imagen de un animal y con cual se identifican más. Esta dinámica consistirá en rescatar los rasgos más significativos de cada animalito y cómo es que se relaciona a él.

### **Presentación de video**

#### **“Fuente de los deseos”**

El responsable del taller presentara un cortometraje sobre la “Fuente de los deseos”, con un tiempo de 3 minutos.

## **IV. PROCESO**

La técnica para solucionar problemas propuesta por D’Zurilla y Goldfried (1971) consiste en un proceso bidireccional dividido en 5 fases de entrenamiento, a continuación, se trabajará las dos últimas fases.

1. Toma de decisiones.
2. Implementación de la solución y verificación.

### **Toma de decisiones:**

Observar las consecuencias que puede generar al determinar ya una alternativa, elegir una opción y preparar el plan.

### **Verificación:**

Se comprueba cómo se llevó a cabo para la solución de problemas y que se necesita mejorar. Estas evaluaciones intermedias, en los procesos largos y duros, nos indicarán nuestro grado de éxito.

### **Estrategias**

Dugas y Robichaud (2007), para mejorar las habilidades los autores indican que se necesita tener en cuenta:

- a) Emplear las emociones negativas (ansiedad, depresión, culpa, enfado, decepción) como señales para reconocer los problemas y registrarlos; las emociones no son el problema, sino consecuencias del mismo.
- b) Se podrá reconocer un problema, en base a una conducta ineficaz.
- c) Hacer una lista de los problemas que tienden a repetirse y tenerla visible
- d) Emplear una lista de enumeración de problemas.
- e) Preguntar a otros.



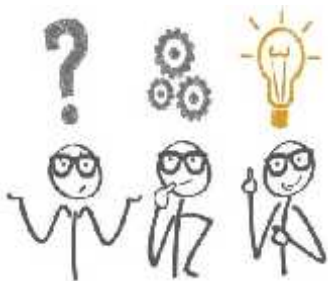
## V. TAREA Y CIERRE

**Nombre:**

**Fecha:**

**INSTRUCCIONES:** Cada participante deber registrar 6 problemas que suelen repetirse en su lugar de trabajo, posterior a ello deberá analizar cuál sería la alternativa de solución frente a ese problema repetitivo.

Para ello deberá tener en mente la frase “YO PUEDO”, y antes de escribir la alternativa de solución tendrá que decir en voz alta la frase señalada.

 <b>PROBLEMAS QUE SUELEN REPETIRSE</b>		 <b>ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>
	<b>YO PUEDO</b>	
	<b>YO PUEDO</b>	
	<b>YO PUEDO</b>	
	<b>YO PUEDO</b>	
	<b>YO PUEDO</b>	
	<b>YO PUEDO</b>	

## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE COTEJO

#### Sesión 07 “Dirección correcta”

**Nombre:**

**Fecha**

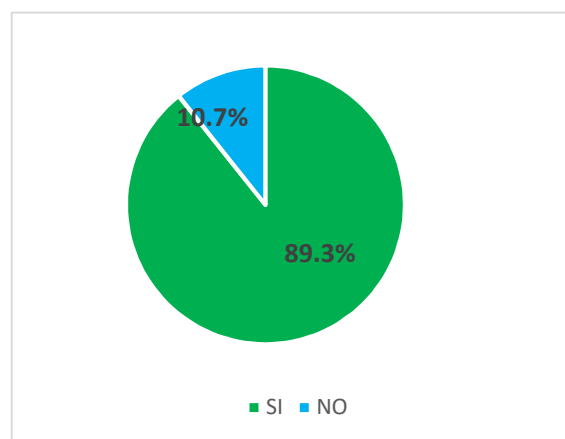
<b>Aspectos observables</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Comprendió el objetivo de la sesión.		
El desarrollo del tema fue explicado apropiadamente		
Las etapas de resolución de conflictos se entendieron en su totalidad.		
La tarea asignada tiene las instrucciones necesarias para poderla desarrollar.		
<b>Observaciones</b>		

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
P2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
P3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
P4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
TO	7	4	6	8	6	8	7	8	8	4	8	8	7	8	7	7	8	8	7	6	6	8	8	7	8	4	8	6

) SI: 2  
 ) NO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5 – 8	25	89,3%
NO	1 - 4	3	10.7%
TOTAL		28	100%



**Interpretación:** en la sesión de dirección correcta, se identificó que el 89,3% equivalente a 25 personas respondieron si, manifestando que comprendieron el taller, la técnica aplicada fue entendida, y la tarea agendada al final de la sesión se comprendió; por otro lado, el 10,7% respondió no, ya que se le dificultó comprender en su totalidad la sesión.

## VIII. REFERENCIAS

- Bados, A y García, G.** (junio 2014). Resolución de problemas. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Diez, A.** (noviembre 2017). Revista La mente maravillosa. La técnica de solución de problemas de D'Zurilla y Goldfried. Recuperad de: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-tecnica-solucion-problemas-dzurilla-goldfried/>
- D'Zurilla, T.J.** (1986). Problem solving therapy. Nueva York: Springer.
- D'Zurilla, T.J.** (1993). Terapia de resolución de conflictos. Bilbao: Desclée de Brouwer. (Original de 1986.)
- Paper Head.** (junio 2018): Fuente de los deseos – Cortometraje Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=8ArwuXWfcOM&t=42s>
- Pico, I.** (2016). Revista Psico co. La técnica para solucionar problemas propuesta por D'Zurilla y Goldfried (1971). Recuperado de: <https://psicopico.com/solucionar-problemas-2/>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Inicio de la sesión*



*Fotografía 2. Dinámica de inicio:  
importante animalito*



*Fotografía 3. Dinámica de inicio:  
importante animalito*



*Fotografía 4. Fotografía grupal*

## SESIÓN 08 “Me organizo”

### I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las personas han tenido como prioridad dedicar tiempo a su desarrollo personal o profesional, esto con la finalidad de seguir creciendo. El tiempo juega un papel importante entre la humanidad y esta debe ser aprovechada correctamente ya que su impacto es relevante. Detener el tiempo y retrocederlo es algo totalmente imposible, por tal la persona deberá priorizar sus cosas e identificar cual son las más importantes y urgentes.

El inconveniente que tiene los seres humanos es no priorizar, no idéntica la importancia de lo que tenemos que realizar y por ende rechazamos lo que sí importa.

Pero como identificar lo que es importante.

Lo importante es todo aquello que me dé un alto rendimiento o que es esencial para mis objetivos o los de mi empresa. Cuando no existe una gestión del tiempo, esta afecta a algunos puntos de nuestra vida personal y laboral; es ahí donde la falta de organización, bajo rendimiento, estrés y Burnout sale a flote.

### II. OBJETIVO

 Identificar las consecuencias que genera una inadecuada gestión del tiempo.

### III. INICIO

 **Presentación**

El responsable solicitará a los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento.

Se da inicio a la sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

 **Dinámica de inicio:**

**“El mejor avión”**

El facilitador forma 5 equipos de 5, en la cual cada uno tendrá un porcentaje de hojas en blanco. Estos grupos deberán hacer la mayor cantidad de aviones posibles, en un lapso de 10 minutos.



Después se les indica que tendrán que seleccionar al mejor avión, indicar cuáles son sus características y sustentar porque eligieron ese avión de todos.

Deberán organizarse y tomar la mejor decisión. El avión que tenga mayor vuelo permitirá que su grupo gane.

### **Presentación de video**

#### **“El tiempo pasa”**

El responsable del taller presentara un cortometraje sobre la “El tiempo pasa”, con un tiempo de 4 minutos.

## **IV. PROCESO**

### **¿Qué significa gestionar?**

Inocente (2013), gestionar es todo aquello que podamos dominar a favor de nuestro tiempo y no ser dominados por el tiempo; cuando se gestiona nos permite tener un mejor panorama de las actividades que necesitamos desatollar, nos permite reducir el estrés y tener más tiempo para distraernos.

Mengual, Juárez, Sampere y Rodríguez (2012), indican que el problema surge cuando no se gestiona el tiempo.

La mala gestión del tiempo hace que:

- Te quedes atrapado en el día.
- No visualizas los objetivos
- Realizas cosas poco importantes
- Se cometen errores
- Se está tenso.

Las respuestas habituales ante la falta de tiempo son:

- Trabajar más horas.
- Trabajar más deprisa.
- Pensar en que lo haga otra persona.
- Posponer las tareas a realizar.

### Las consecuencias de esta falta de tiempo llevan a:

- Realizar jornadas demasiado largas.
- Estar estresado.
- Disminuye la capacidad intelectual y genera problemas de salud.
- Cometes más errores

Ayudamos a ordenar nuestros pensamientos y actividades, cuando aprendemos a clasificar los objetivos de manera específica y así se logra al resultado deseado; lógicamente esto ayuda a la motivación también.

Es preciso que la persona se ponga límites e identifique cuales son las cosas prioritarias que necesita hacer, ordenar sus ideas y ser más rápido.

Mengual, Juárez, Sampere y Rodríguez (2012), indica que existen fases para gestionar el tiempo y las cuales se mencionaran a continuación:

1. Interiorización: analizar las principales causas de porque se pierde el tiempo.
2. Ser consiente: elegir un momento del trabajo en el que no se esté demasiado agobiado
3. Ejercicio de voluntad: cambiar hábitos de tiempo
4. Auto motivación: animarse a conseguir las mejores propuestas.

### **Principio de Pareto**

Pareto (1906), propone una ley de 80/20 o ley de Pareto, en donde aplica a la gestión del tiempo. Esta propuesta de trabajo nos permite darnos cuenta como planificamos nuestras actividades de manera diaria o mensual y como estas están siendo ejecutadas eficazmente. Cuando se plantea esta ley se enfoca en que el individuo ejecute sus tareas no solo cumpliendo los objetivos, sino que es te bride también un buen rendimiento.

El 20% del tiempo empleado produce el 80% de los resultados.	El 80 % del tiempo produce solo el 20% de los resultados.
--	---

Debemos de centrarnos en el 20% de las tareas que nos producirán el 80% de los resultados.

La aplicación de una buena gestión de tiempo consiste en que el 20% de las acciones que ejecutan las personas, solo se consigue el 80% de los resultados deseados. Mientras que el 80% del tiempo de las acciones que se desarrollan solo se consigue el 20% de los resultados.

## V. CIERRE

### Dinámica final

**“Me propongo”**

¿Qué defectos personales obstaculiza el logro de las metas?	¿Qué obstáculos externos impiden el logro de las metas?

## VI. EVALUACIÓN

### SESIÓN 08: “Me organizo”

#### LISTA DE CHEQUEO

- Esta ficha debe ser llenada exclusivamente por el responsable de la sesión.

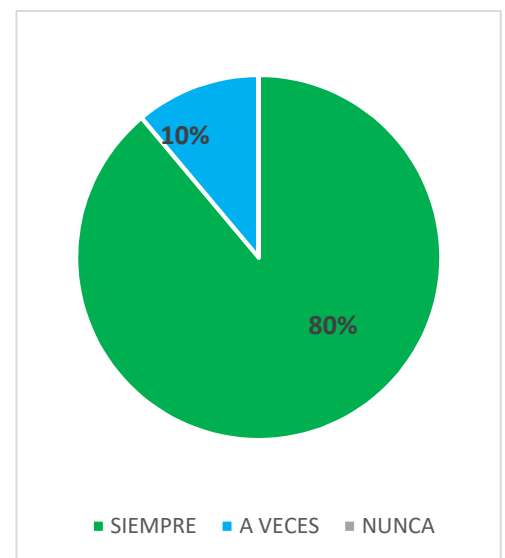
NOMBRE DEL PARTICIPANTE						
ÁREA					FECHA	REALIZADA POR
Nº	CHECK LIST	NC	AV	SP	OBSERVACIONES	
1	Participa activamente en la dinámica “El mejor avión”					
2	Muestra interés en el tema desarrollado					
3	Tiene idea de cómo gestionar el tiempo.					
4	Desarrolla el ejercicio planteado, sin ningún inconveniente					
5	Comprende con claridad cuál fue el objetivo de la sesión					
NC=Nunca					AV= A veces	SP= Siempre

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5
P1	1	3	3	2	3
P2	3	3	3	2	3
P3	2	3	2	3	3
P4	2	3	1	3	2
P5	2	3	3	3	3
TO	10	15	12	13	14

) SIEMPRE: 3  
 ) A VECES: 2  
 ) NUNCA: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	11 / 15	4	80%
A VECES	6 / 10	1	20%
NUNCA	1 / 5	0	0
<b>TOTAL</b>		5	100%



**Interpretación:** se aplicó una lista de chequeo a los 5 participantes elegidos aleatoriamente, en la cual se obtuvo un 80% de siempre, indicando que participaron activamente de la dinámica y sesión, mostrando actitud positiva; por otro lado, el 20% tuvo la categoría de a veces.

## VIII. REFERENCIAS

**Besterio, G.** (marzo 2014). Licencia: WMG. Cortometraje: El tiempo pasa. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=5eXdKSMwPJc>

**Gonzales, G.** (S/A). Ley de Pareto: 80/20. La ley y su aplicación en el ámbito empresarial. Recuperado de: <http://www.jggomez.eu/K%20Informatica/3%20Excel/03%20Mis%20Temas/B%20BD%20y%20TD/TD%20III%20Pareto%20e%20Intervalos.pdf>

**Inocente, A** (2013). Gestión del tiempo <https://www.eoi.es/blogs/meerron/2013/06/12/la-gestion-del-tiempo/>

**Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez** (5 de octubre del 2012) Revista de investigación: La gestión del Tiempo como habilidad directiva. Recuperado de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>

**Revista de salud y bienestar** (2017). Como organizar tu tiempo. <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/consecuencias-de-no-saber-organizar-el-tiempo-3079>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Inicio del tema*



*Fotografía 2. Desarrollo de la dinámica de inicio el mejor avión*



*Fotografía 3. Desarrollo de la dinámica final: me propongo*



*Fotografía 4. Desarrollo de la dinámica final: me propongo*


## SESIÓN 09 “Gestiono mi tiempo”

### I. INTRODUCCIÓN

Una de las cosas que suceden a diario es que muchas veces cuando no organizas tu tiempo, puedes tener consecuencias en el trabajo o en tu vida personal. Existen varias herramientas para lograr administrar nuestro tiempo de forma que, podamos ser más efectivos y eficientes en el trabajo.

Cuando no aprendemos a administrar, podemos acumular muchos temas, tareas o simplemente carga laboral; y nos vemos obligados a cumplir todo lo que este programa, el tomar la mejor decisión dependerá de nosotros y cumplir con lo que se nos pide.

### II. OBJETIVO

-  Aplicar herramientas prácticas para planificar el tiempo y distinguir entre lo urgente vs lo importante.

### III. INICIO

#### **Presentación**

Se da inicio a la sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### **Dinámica de inicio:**

#### **“La espada del tiempo”**

El facilitador deberá dividir al grupo en equipos conformados por cuatro o cinco personas cada uno. Luego se le otorga una cartulina estampada cortada en diferentes formas y tamaños.

Los equipos tendrán 10 minutos para armar el rompecabezas entregado, el primero que cumpla con el reto será el equipo ganador.

#### **Presentación de video**

#### **“Barra de jabón”**

El responsable del taller presentara un cortometraje sobre la “Barra de jabón”, con un tiempo de 4 minutos.



#### IV. PROCESO

La utilización eficiente del tiempo se basa en la orientación de las tareas a la consecución de los objetivos. Por lo tanto, el establecimiento de prioridades es primordial a la hora de gestionar el tiempo. Dwight D. Eisenhower indicaba que dedicar tiempo a nuestras tareas era de suma importancia y urgencia; por tal motivo Stephen R. (2003), plasma en su libro de los 7 hábitos de la gente efectiva, la matriz del tiempo.

##### Matriz del tiempo

Esta matriz nos permitirá priorizar las tareas:

- ) Cuadrante I (Urgente y No Importante): tareas que necesitan ser llevadas a cabo, pero que no son tan importantes.
- ) Cuadrante II (Urgente e importante): se trata de tareas prioritarias que tienen relación a los objetivos, y que necesitan ser planificadas
- ) Cuadrante III. (No Urgente, No importante: son tareas que no son importantes.
- ) Cuadrante IV. (No Urgente, Importante): son tareas contempladas como parte de los objetivos.

Según esta matriz, las tareas se deberían ejecutar; Urge / Impor, No urge / Impor, Urge /No impor, No urge / no impor.



A veces las tareas no se realizarán según su prioridad. A veces se desarrollan según:

- **Situación:** si necesitas hacer una actividad y no tienen todo lo que necesitas, tranquilízate y espera hasta llegar al lugar donde estas.
- **Tiempo disponible:** si tienen solo 3 minutos antes de empezar una reunión, no realices una actividad que te tomara 1 hora.
- **Energía disponible:** si te sientes cansado es mejor no hacer una actividad importante.

### **Consecuencias**

La salud: El estrés o la ansiedad que esto nos genera es un factor de riesgo para la aparición de algunas enfermedades.

El trabajo: El estrés laboral, el burnout (estar quemado), la incapacidad para asumir tareas interesantes por no tener tiempo para ello o la pérdida de objetivos.

La vida personal: Es frecuente que las personas que no se organizan tengan dificultades con sus relaciones más cercanas.

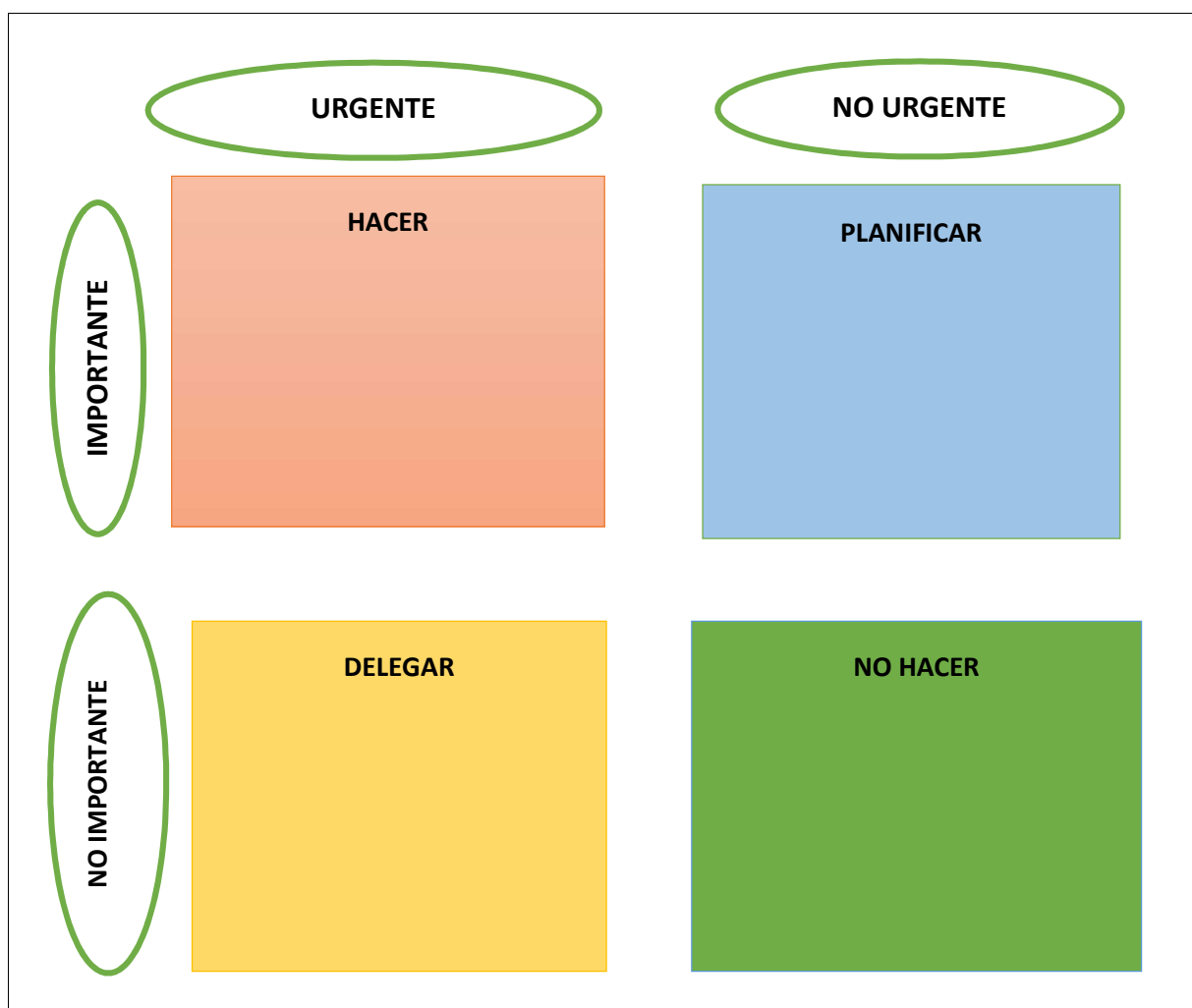
## V. TAREA Y CIERRE

**Nombre:**

**Fecha:**

### INSTRUCCIONES:

En el cuadro graficado de color rosa deberá registrar que actividades son más urgentes e importantes, en el cuadro celeste que actividades son importante pero no urgentes, en el cuadro amarillo que actividades son urgentes, pero no importantes y por último en el cuadro de color verde que actividades no son urgentes ni importantes. Esta actividad permitirá organizar así las tareas y tener una idea de cómo gestionar su tiempo.



## VI. EVALUACIÓN

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha:**

**Indique su grado de satisfacción: (Marque con un X)**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>POCO SATISFECHO</b>	<b>MUY POCO SATISFECHO</b>
<b>Ítem</b>				
El tema fue desarrollado según sus expectativas				
Comprendido el propósito de la técnica basada en cómo Gestionar el tiempo.				
Las dinámicas utilizadas permitieron animarlo y entender mejor el tema.				
La técnica utilizada será de gran utilidad.				

¿Si tuviera la opción de modificar algún dato de la sesión en desarrollo, cuál sería su aporte?

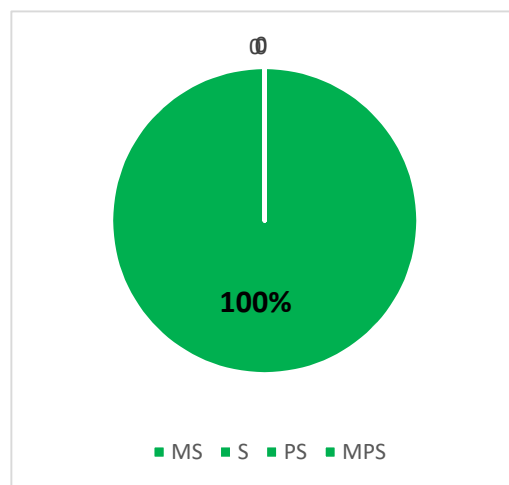
¿Tiene alguna expectativa para la próxima sesión?

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
P2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4
P3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4
P4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TO	15	16	16	14	16	16	15	15	13	15	16	14	13	15	13	16	15	13	15	16	16	15	14	13	14	16

) MUY SATISFACTORIO: 4  
 ) SATISFACTORIO: 3  
 ) POCO SATISFACTORIO: 2  
 ) MUY POCO SATISFACTORIO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
MS	13 - 16	26	100%
S	9-12	0	0
PS	5-8	0	0
MPS	1-4	0	0
TOTAL		26	100%



**Interpretación:** en la sesión de gestiono mi tiempo, se aplicó una encuesta de satisfacción a los 26 participantes, obteniendo un 100% de nivel muy satisfecho; por lo tal se cumple con el objetivo propuesto.

## VIII. REFERENCIAS

**Dinámicas Grupales:** La espada del tiempo  
<https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/manejo-de-conflictos/dinamica-la-espada-del-tiempo>

**Inocente. A** (2013). Gestión del tiempo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de:  
<https://www.eoi.es/blogs/meerron/2013/06/12/la-gestion-del-tiempo/>

**MegaConceptos.** (enero 2011). Video reflexivo: El jabón recuperado de:  
<https://www.youtube.com/watch?v=gQxpPKJW5ww>

**Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez** (5 de octubre del 2012) Revista de investigación: La gestión del Tiempo como habilidad directiva. Recuperado de:  
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>

**Revista de salud y bienestar** (2017). Como organizar tu tiempo.  
<https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/consecuencias-de-no-saber-organizar-el-tiempo-3079>

**Sáez, F.** (S/A). La matriz de la gestión del tiempo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de:  
<https://facilethings.com/blog/es/time-management-matrix>

**Stephen R. Covey** (2003). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. 1ª ed. IIª reimp.- Buenos Aires Paidós. Recuperado de: <https://www.colegiorudolfsteiner.edu.ec/pdf/Los-7-Habitos-de-las-Personas-Altamente-Efectivas.pdf>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Desarrollo del tema*



*Fotografía 2. Dinámica de inicio la espada del tiempo*



*Fotografía 3. Desarrollo del tema*



*Fotografía 4. Desarrollo de la tarea*

## **DESARROLLO DE LAS SESIONES**

### **Técnica para el Manejo de Situaciones**

#### **I. DATOS GENERALES**

- Dirigido a : Personal administrativo y de almacén
- Cantidad : 28 personas
- Duración : 2 semanas
- Sesiones : 04 sesiones
- Dirección : Urb. Precursores-Carretera Pomalca
- Responsables : Miriam Gómez Uriarte
- Ambiente : Empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

#### **II. OBJETIVOS**

- ) Fomentar en los participantes hábitos emocionales adaptativos, a través de la imaginación.
- ) Identificar las emociones a través de una anécdota personal de acontecimiento estresante.
- ) Disminuir las tensiones musculares a través de la relajación progresiva.
- ) Reconocer los beneficios que genera al momento de aplicar la relajación progresiva.

#### **III. EVALUACIÓN**

Al finalizar cada sesión, se aplicará una ficha de evaluación, como:

- ) Lista de cotejo que se aplicará a todos los participantes.
- ) Lista de chequeo que tendrá como muestra a 5 participantes.
- ) Encuesta de satisfacción que se aplicará a todos los participantes.



#### IV. PRESUPUESTO

Sesiones	10de Sesión	11va Sesión	12va Sesión	13va Sesión
Materiales	Impresiones Imágenes Caja Faster Limpiatipos Copias Ole Ole	Impresiones Papelote Plumones Chupetines Copias	Impresiones Crema corporal Galletas Copias	Impresiones Crema corporal Quequitos Gaseosas Pelotitas de plástico
Presupuesto	S/12.00	S/12.00	S/ 20.00	S/35.00

## SESIÓN 10 “Bajo Control”


### I. INTRODUCCIÓN

La gran cantidad de personas han experimentado ansiedad alguna vez, y realmente para muchos el pasar por esta sensación es negativa; pero si bien es cierto cuando la persona ha experimentado esta ansiedad su cuerpo se pone en alerta y activa mecanismos de defensa.

El nivel que genera en la persona puede variar según el estímulo que le esté produciendo, ya que muchas veces puedes venir acompañada de sentimientos de miedo, nerviosismo.

Estas preocupaciones pueden estar relacionadas al trabajo, relaciones amorosas, problemas financieros, enfermedades, etc.

### II. OBJETIVO

-  Fomentar en los participantes hábitos emocionales adaptativos, a través de la imaginación.

### III. INICIO

#### **Presentación**

El responsable da inicio a la primera sesión de la Técnica para el Manejo de situaciones.

Se da apertura con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### **Dinámica de inicio**

#### **“La caja sorpresa”**

El responsable solicita a 4 participantes que colaboren en esta dinámica.

Se les presentara algunos objetos (faster, limpiatipos, etc.), dentro de una caja, los participantes no podrán ver que objetos están escondidos en la caja. Por tal deberán adivinar qué es exactamente lo que están tocando.

Después de ello, se les pide que comenten cual fue la reacción y que sintieron frente a lo que estaban tocando.

## **Presentación de video**

### **“La mosca”**

El responsable presentara un cortometraje denominado “La mosca”, la cual tiene una duración de 3 minutos.

## **IV. PROCESO**

### **¿Qué es la ansiedad?**

Marks (1986), “la ansiedad es la combinación de distintas manifestaciones físicas y mentales, estas se manifiestan ya sea en forma de crisis o bien como un estado persistente, pudiendo llegar al pánico”. (p. 20).

Franks (1969), menciona que la ansiedad surge por estímulos internos (cognitivos o somáticos) y externos (ambientales). Por tal considera que está compuesta por lo cognitivo, motor y fisiológico y actúan entre sí. “La respuesta emocional emitida engloba aspectos subjetivos de carácter displacentero en el individuo (tensión, inseguridad, falta de concentración, dificultad para tomar decisiones, miedo, aprensión, pensamientos negativos de inferioridad, sentimientos de incapacidad” (p. 20).

### **Hábitos emocionales**

Akash Karia (2016) Los hábitos emocionales son aquellos comportamientos que hemos acumulado por repetición, generalmente porque tomamos ejemplos inconscientes de nuestra familia o de la cultura en la que crecemos respecto a la forma en que sentimos y reaccionamos ante determinadas situaciones o actitudes.

### **Técnicas Imágenes racionales emotivas**

Ellis (1981), la técnica pretende que el individuo pueda sentir, pensar y actuar de forma que desee, con la finalidad de establecer hábitos emocionales más adaptativos, por tal propone rutinas de intervención como (p, 15)

- Se pide a la persona que cierre sus ojos y que se relaje.
- Posterior a ello que imagine una vivencia con el mayor número de detalles, de preferencia con contenido emocional negativo.
- Luego se le pregunta cuales son las emociones negativas experimentadas

- Se le pide que estas sensaciones las cambie por algo mejor.
- Finalmente, cuando el individuo manifiesta que logro conseguir o cambiar las emociones negativas por unas más adaptativas, se le indica que describa el tipo de pensamiento que utilizó para poder cambiarlas.

“La imaginación racional emotiva busca lograr, corregir errores pasados, contribuye en el manejo de situaciones reales de la vida pasada para entrenar las habilidades racionales para evitar errores en el futuro, reeduca emocionalmente a la persona y finalmente genera más confianza en sí misma en cuanto a las habilidades de afrontamiento a nuevas experiencias de vida” (p, 14).

Se puede utilizar diversas actividades de distracción e imaginación que agrade al colaborador. Eli ortega (2015), la técnica de la distracción cognitiva pretende que de manera voluntaria seamos capaces de romper con el pensamiento que nos crea la ansiedad.

Estas pueden ser:

- Pensar en un lugar agradable
- Imaginar espacios, cosas, situaciones
- Escuchar una música lenta
- Hablar con un compañero
- Leer una frase

Beck y Emery (como se citó en Isabel, 2007), plantea como herramientas:

- Parada de imágenes: imagine alguna fantasía agradable con el fin de evitar la aparición de las imágenes desagradables.
- Repetición continuada: consiste en solicitar que rememore y repita incesantemente las imágenes y fantasías que le produzcan malestar.
- Proyección temporal: se pretende que la persona consiga cierta objetividad al situar las imágenes de alto contenido emocional en un momento temporal diferente. Se solicita que se ubique la imagen en un tiempo futuro más lejano al ocurrido.

### Factores de riesgo

- Acumulación de estrés: el individuo al aglomerar en su mente pensamientos o situaciones estresantes de su vida, puede provocar un cansancio mental y ansiedad excesiva; muchos de estas cosas estarían enfocados en la muerte de algún familiar, preocupaciones en el trabajo, problemas financieros, etc.
- Personalidad. Las personas con determinados tipos de personalidad son más propensas a sufrir trastornos de ansiedad que otras personas.

### Ejercicio

Se le indica al colaborador que visualice dos imágenes con situaciones totalmente diferentes. Posterior a ello deberán expresar que les hace sentir la imagen al momento de ser observada

**Imagen 1**



**Imagen 2**



## V. TAREA Y CIERRE

**Nombre:**

**Fecha:**

Se le indica al colaborador que deberá registrar cuantas veces ha pasado por un estado de ansiedad en el trabajo, por ello tendrá que describir cual fue la situación que le produjo dicha ansiedad.

Así mismo el participante tendrá que señalar la intensidad de la situación (1 = mínimo / 10= máximo) y posterior a ello detallar como se sintió (Cual fue su reacción).

FECHA	SITUACIÓN	INTENSIDAD (1-10)	REACCIÓN (Que sentiste)

## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE COTEJO

Sesión 10  
“Bajo control”

**Nombre del Participante:**

**Fecha:**

**Instrucciones:** Lea detenidamente y seleccione con “X” el cuadrante que más le parece.

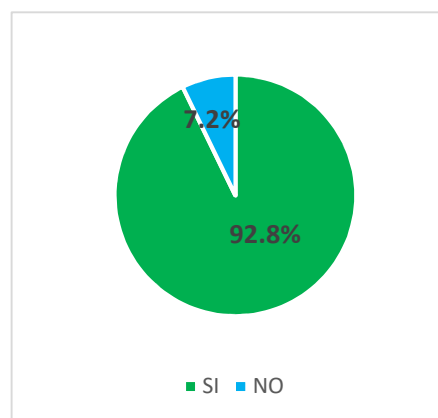
Aspectos observables	SI	NO
Comprendió el objetivo de la sesión		
El desarrollo del tema fue explicado apropiadamente		
La rutina de intervención fue comprendida en su totalidad		
La tarea asignada tiene las instrucciones necesarias para poderla desarrollar.		
<b>Observaciones</b>		

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
P2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
P3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
P4	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
TO	6	4	6	8	6	8	7	8	8	4	8	8	7	8	7	7	8	8	7	6	6	8	8	7	8	4	8	6

) SI: 2  
 ) NO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5 – 8	26	92.8%
NO	1 - 4	2	7,2%
TOTAL		28	100%



**Interpretación:** en la lista de chequeo aplicado a los participantes de la sesión se obtuvo un 92.85 equivalente a 26 personas que respondieron sí; indicando que entendieron el objetivo y el desarrollo del tema; por otro lado, el 7.2% equivalente a 2 personas respondieron no, manifestando que no comprendieron la sesión en su totalidad.



## VIII. REFERENCIAS

- Actividades rompe hielo** (2007)  
[http://vinculosolidariocolombia.weebly.com/uploads/2/1/7/1/21718360/actividades\\_rompehielo.pdf](http://vinculosolidariocolombia.weebly.com/uploads/2/1/7/1/21718360/actividades_rompehielo.pdf)
- Eli, Ortega** (2015) artículo: Distracción cognitiva.  
<https://es.scribd.com/doc/287535564/Distraccion-cognitiva>
- Ellis, A.** (1993) Changing rational -emotive therapy  
[https://www.academia.edu/23513486/Psicoterapias\\_Contemporaneas\\_Oblitas](https://www.academia.edu/23513486/Psicoterapias_Contemporaneas_Oblitas)
- Franks, C. M.** (1969). Behavior therapy: Appraisal and status. New York: McGraw-Hill. (p, 20). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Gonzales, S.** (2009), Estrategias cognitivo – conductuales para el manejo del clavan. Revista de Toxicomanías. Recuperado de: <https://www.cat-barcelona.com/pdfret/ret57-2.pdf>
- Hanjin. S.** (2006) Cortometraje La mosca  
<https://www.youtube.com/watch?v=OHZGHOO2Xz4>
- Isabel, P.** (2007). No puedo más. Intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes. España. WoltersKluwer S.A. Pp. 182-183 y 231-232. Recuperado de: [https://books.google.com.gt/books?id=Jm\\_g7SvRn6UC&pg=PA206&dq=detección+de+situaciones+activadoras&hl=es&sa=X&ei=tCv5VI7EKIsQTJyoD4Cw&ved=0CB8QuwUwAA#v=onepage&q=deteccion%20de%20situaciones%20activadoras&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=Jm_g7SvRn6UC&pg=PA206&dq=detección+de+situaciones+activadoras&hl=es&sa=X&ei=tCv5VI7EKIsQTJyoD4Cw&ved=0CB8QuwUwAA#v=onepage&q=deteccion%20de%20situaciones%20activadoras&f=false)
- Marks, I.** (1986). Tratamiento de neurosis. Barcelona: Martínez Roca. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Sánchez, A; Matachana, M.** (2010) Estrés y ansiedad (2010)  
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>
- Akash Karia** (2016). Hábitos emocionales. “Siete cosas que la gente resistente hace de manera diferente”. Recuperado de: <http://claudiamadrazoblog.com/2015/07/habitos-emocionales/>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Inicio de la sesión*



*Fotografía 2. Dinámica de inicio la caja sorpresa*



*Fotografía 3. Desarrollo del ejercicio de imágenes*



*Fotografía 4. Fotografía grupal*

## SESIÓN 11 “Me desahogo”

### I. INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de las personas, estas experimentan situaciones agradables o desagradables; la cual en ocasiones los individuos no identifican cual es la mejor manera de afrontarlas. Por tal la toma de decisiones y la capacidad de resolver un problema dependerá del estado cognitivo – afectivo de la persona.

Muchas de ellas expresan su estado de ansiedad o estrés a través de conductas impulsivas, otras buscan una manera más sana de dar a conocer todo ello. Meichenbaum, D. (1987), indica que el desarrollo o la narración una anécdota ayuda a la persona a identificar y comprender lo que le causa ansiedad.

### II. OBJETIVO

- 📌 Identificar las emociones a través de una anécdota personal de acontecimiento estresante.

### III. INICIO

#### 📌 Presentación

El responsable solicitara a los participantes la tarea asignada de la sesión anterior, con la finalidad de hacer seguimiento.

Se da inicio a la sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### 📌 Dinámica de inicio:

#### “La isla desierta”

Se les indica a los participantes que formen grupos de 9 personas, la cual cada grupo tendrá bajo su mando una lista de cosas que necesitaran seleccionar para sobrevivir en una isla. Para ello se les indicara algunas características importantes que tendrán en cuenta para mantenerse vivos. La lista de cosas seleccionadas deberá ser transcrita en un papelote.

## **Presentación de video**

### **“La oveja rapada”**

El responsable del taller presentara un cortometraje sobre la “La oveja rapada”, con un tiempo de 5 minutos.

## **IV. PROCESO**

### **La inoculación de estrés**

Meichenbaum, D. (1987), la persona afronta mejor la situación y su conducta en la misma será más adaptada si se amplía su repertorio de habilidades y destrezas para reducir o manejar su nivel de ansiedad. Esta técnica busca que le individuo se adapte a situaciones estresante.

Se trata de entrenar, es decir aplicar diversas estrategias que permitan mantener los niveles de ansiedad, prevenir consecuencias negativas de estrés o ansiedad, anticipar estrategias de reducción o control y la sensación de controlar situación que antes no eran controlables.

Una de las muchas habilidades que las personas necesitan desarrollar para afrontar una situación de ansiedad o estrés, es la resolución de problemas y la toma de decisiones.

- D’Zurilla, (1986/1993); D’Zurilla y Nezu, (2007).

**Resolución de problemas:** un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular.

- Davis (2000)

**Toma de decisión:** es la elección de la alternativa más adecuada de entre varias posibilidades con el fin de alcanzar un estado deseado, considerando la limitación de recursos.

El Adiestramiento en inoculación de estrés está ideado para generar y desarrollar habilidades de afrontamiento, no sólo para resolver problemas inmediatos concretos, sino también para aplicarlo a dificultades futuras. Proporciona a los individuos y grupos una defensa activa o una serie de habilidades de afrontamiento que les permita abordar futuras situaciones estresantes.

Hay muchas maneras distintas de presentar el modelo conceptual que fundamenta el AIE. Uno de tales métodos es emplear una anécdota personal sobre un acontecimiento estresante.

Me gustaría contarle lo siguiente:	Que aprendo de esto:	¿Cuál es la emoción?
------------------------------------	----------------------	----------------------

Cuando se hace un enfoque en la anécdota se pude identificar cuales nos ayudan a comprender la naturaleza del por uno tiene estrés y cuál sería su mejor afrontamiento.

Folkman (1984), indica que la persona y el entorno no pertenece al estrés, ni tampoco el estímulo o una respuesta. El manifiesta que el estrés es una relación dinámica en la cual que cambia, provocando que la persona y el entorno actúa sobre el otro.

## V. CIERRE

### Dinámica final

#### “La cita”

A cada participante se le hace entrega de una hoja con un dibujo de un reloj, la cual este reloj deberá ser llenado con los nombres del resto del grupo.

Cada participante deberá tener una cita con su compañero a una hora en específica.

Aquellos que no completen sus citas y tengan error en el llenado de la hoja, tendrán un castigo.



## VI. EVALUACIÓN

### SESIÓN 11: “Me desahogo”

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha**

Indique su grado de satisfacción: (Marque con un X)

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>POCO SATISFECHO</b>	<b>MUY POCO SATISFECHO</b>
<b>Ítem</b>				
El tema fue desarrollado según sus expectativas				
Comprendido el propósito de la técnica de adiestramiento de inoculación del estrés				
Las dinámicas utilizadas permitieron animarlo y entender mejor el tema.				
La técnica utilizada será de gran utilidad.				

¿Si tuviera la opción de modificar algún dato de la sesión en desarrollo, cuál sería su aporte?

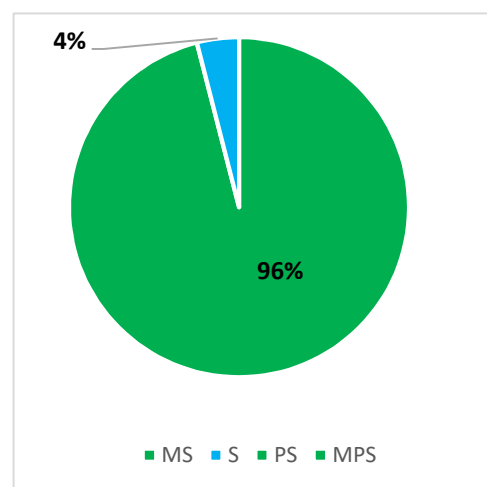
¿Tiene alguna expectativa para la próxima sesión?

## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
P 1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
P 2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
P 3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
P 4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
T O	14	14	16	16	16	16	12	14	13	15	16	14	16	15	13	16	15	15	15	16	16	14	14	13	15	16	14	15

- ) MUY SATISFACTORIO: 4
- ) SATISFACTORIO: 3
- ) POCO SATISFACTORIO: 2
- ) MUY POCO SATISFACTORIO: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
MS	13 - 16	27	96%
S	9-12	1	4%
PS	5-8	0	0
MPS	1-4	0	0
TOTAL		28	100%



**Interpretación:** en la encuesta aplicada de satisfacción, se obtuvo 27 participantes muy satisfechos con un 96% manifestando que le tema desarrollado se comprendió, tal como el objetivo y las dinámicas ejecutadas.

## VIII. REFERENCIAS



**Davis, D.** (2000), Investigación en administración para la toma de decisiones”, Thomson, México. Recuperado de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>

**Donald Meichenbaum** (1987). Psicología Cognitiva: Manual de inoculación del estrés. Ediciones Martínez Roca, S. A. Recuperado de: <https://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2012/12/Manual-de-inoculacion-de-estresocr.pdf>

**D’Zurilla, T.J.** (1993). Terapia de resolución de conflictos: competencia social, un nuevo enfoque en la intervención clínica. Bilbao: Desclée de Brouwer. (Trabajo original publicado en 1986). Recuperado de:

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>

**Lazarus, R.S. y Folkman, S.** (1984). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca, 1986. Recuperado de: [http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL20\\_3\\_5.pdf](http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL20_3_5.pdf)

**Scoutsur, J.** (13 mayo del 2015) Dinámica: La isla desierta. Recuperado de: <http://www.scoutsur.com/juegos-y-dinamicas-la-isla-desierta/>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Desarrollo del tema*



*Fotografía 2. Desarrollo de la dinámica inicial la isla desierta*



*Fotografía 3. Exposición de la isla desierta*



*Fotografía 4. Desarrollo del ejercicio*

## SESIÓN 12 “Yo puedo”

### I. INTRODUCCIÓN

Muchas veces las personas se encuentran con una serie de pensamientos y comportamientos que provocan tensión muscular en la persona, algunos de ellos padecen de estrés y esta la lleva de alguna manera a aumentar a su ansiedad. Por tal se indica que la relajación progresiva es una técnica la cual reducida la tensión muscular y con esto la sensación de la ansiedad. Estrés

Jacobson (1929), creía que la ansiedad venía siempre acompañada de tensión muscular, por tal razón se crea un método de relajación en el año (1938), en que considera en disminuir la ansiedad y la persona está en un estado de tranquilidad (mental) al disminuir las tensiones musculares del cuerpo (p. 30).

### II. OBJETIVO

 Disminuir las tensiones musculares a través de la relajación progresiva.

### III. INICIO

#### Presentación

Se da inicio a la sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### Dinámica de inicio:

#### “Relajación profunda”

Se les indica a los participantes que se pongan de pie y dejen todo lo que tengan en sus manos u hombros (celular, chompa, etc.); posterior a ello se les pide que cierren sus ojos y coloquen una mano sobre el abdomen, con el dedo meñique justo encima del ombligo, cada vez que debe elevarse con cada inspiración, el abdomen vuelve a su posición original.

## IV. PROCESO

### Definición de la Relajación Progresiva

Jacobson (1929), indica que se centra como respuesta frente al estrés, generando una serie de pensamientos y comportamientos que provocan tensión muscular en la persona; provocando que esta tensión aumente subjetivamente la ansiedad.

Por tal se puede decir que este tipo de relajación reduce la tensión muscular y por tal la sensación de ansiedad.

Zimkin (1975) menciona que la “tensión muscular surge como resultado de la contracción de las fibras musculares” (p. 45).

### Desarrollo de la técnica

Tiene como finalidad tensar y relajar los músculos del cuerpo: manos, antebrazos, bíceps, hombros, frente, ojos, mandíbula, garganta, labios, cuello, nuca, espalda, pecho, abdomen, piernas (muslos y pantorrillas). Cuando se realiza esta fase de tensión, permite que el usuario aprenda a percibir las sensaciones asociadas a la aparición de la ansiedad o tensión, la cual estas indicaran que la persona necesita relajarse.

Todo este proceso es importante que se practique la respiración profunda, donde el individuo inspira por la nariz, retiene el aire y luego exhala por la nariz.

### Preparativos para lograr la relajación muscular

Moreno (2017), indica que es necesario que se tenga en cuenta estas pautas:

- Evita el consumo de cafeína y otros excitantes: (coca cola – te – bebidas energizantes).
- Evita dormir poco: dormir menos de lo habitual favorece la aparición de estados de irritación, nerviosismo y estrés.
- Evita el sedentarismo: a práctica de ejercicio físico tiene un efecto beneficioso sobre los niveles de estrés y ayuda a controlar las reacciones ansiosas inmotivadas.
- Revisa la distribución de tu tiempo: procura establecer un reparto equilibrado de tu tiempo entre el trabajo, la familia, los amigos y tus aficiones. La mala distribución

de los tiempos te hace más vulnerable al estrés y predispone a sufrir estados de ansiedad (p. 5 y 6).

## **Descripción de los ejercicios**

### **Fases**

Jacobson (1929) - Álvarez (2008)

1. Tensión-relajación: consiste en que la persona deberá tensionar y luego relajar diferentes grupos de músculos de todo el cuerpo, con el fin de que aprenda a reconocer la diferencia que existe entre un estado de tensión muscular y otro de relajación muscular. (5 a 10 min)
2. La segunda fase consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos, comprobando que se han relajado al máximo.
3. Relajación mental: el individuo piensa en un hecho o escena agradable y positiva (p. 2).

Según el desarrollo de la sesión de relajación muscular, se presentan 6 las cuales están divididas en (pp. 19, 18, 20, 22 y 23):

- Músculos de los brazos
- Músculos de la cara
- Músculos de masticación, lengua, oculares
- Cuello y hombros
- Espalda, abdomen y tórax
- Miembros inferiores

Cada mencionar que de las 6 sesiones que se deberían aplicar, solo se tomara en cuenta 4 de ellos, estas serían:

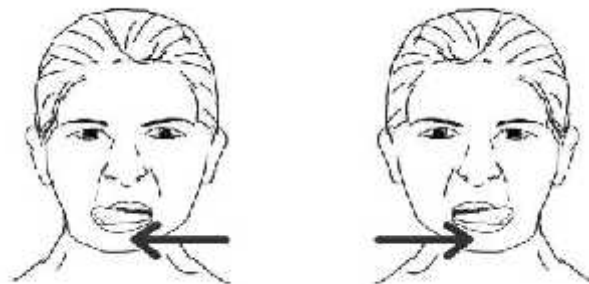
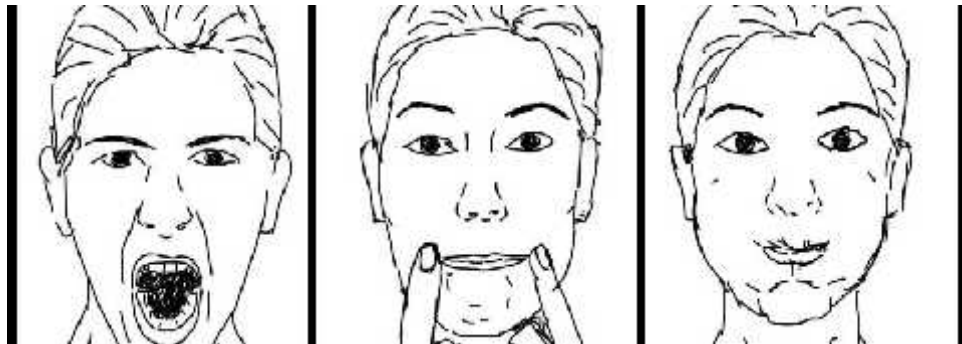
- Músculos de los brazos
- Músculos de la cara
- Músculos de masticación, lengua, oculares
- Cuello y hombros

## **Sesiones**

Tensión-relajación:

➤ Músculos de la cara, masticación, lengua y oculares

- Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente.
- Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente, posterior a ello apretarlos.
- Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente.
- Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
- Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.
- Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.



## V. TAREA Y CIERRE

Se le hace entrega a cada participante una ficha con pasos que deberán seguir en base a la relajación muscular aprendida en la sesión.

### INSTRUCCIONES:

- Busca un lugar cómodo
- Evite todo tipo de distracciones
- Realice una vez por día, de preferencia antes de iniciar una actividad en específica.



## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE CHEQUEO

- Esta ficha debe ser llenada exclusivamente por el responsable de la sesión.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE						
ÁREA					FECHA	REALIZADA POR
N°	CHECK LIST				OBSERVACIONES	
1	Participa activamente en la dinámica “Relajación profunda”					
2	Muestra interés en el tema desarrollado					
3	Comprendió la técnica utilizada de Relajación progresiva.					
4	Desarrolla el ejercicio planteado, sin ningún inconveniente					
5	El objetivo de la sesión se comprendió en su totalidad.					
NC= NUNCA					AV = A VECES	SP= SIEMPRE

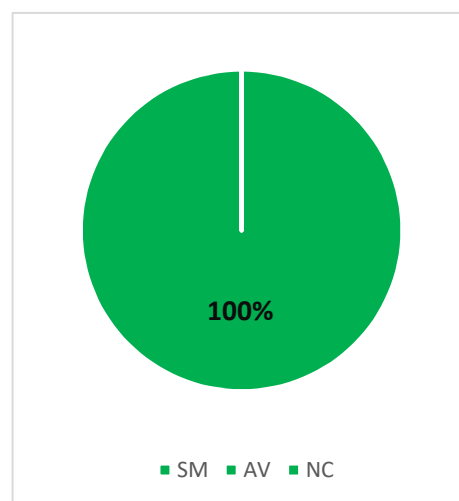


## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5
P1	2	1	3	2	3
P2	2	2	3	2	3
P3	3	3	2	3	3
P4	3	3	1	3	2
P5	3	3	3	3	3
TO	13	12	12	13	14

) SIEMPRE: 3  
 ) A VECES: 2  
 ) NUNCA: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	11 - 15	5	100%
A VECES	6 - 10	0	0
NUNCA	1 - 5	0	0
TOTAL		5	100%



**Interpretación:** en la sesión de Yo puedo se utilizó una lista de chequeo, donde se evaluó aleatoriamente a 5 participantes de 28; manifestando que los evaluados poseen un 100% en categoría siempre, es decir participaron activamente en la sesión, comprendieron el tema en desarrollo.

## VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, H.** (2008) Programa auto aplicado para el control de ansiedad: Relajación Progresiva de Jacobson (p. 2). Recuperado de: <https://w3.ual.es/Universidad/GabPrensa/control exames/pdfs/capitulo08.pdf>
- Choliz, M.** (s/a). Técnicas para el control de la activación: Relajación y respiración. (pp. 5,6 y7). Recuperado de: <https://www.uv.es/=choliz/RelajacionRespiracion.pdf>
- Gonzales, P.** (16 julio 2015) Trastornos temporo-mandibulares en músicos recuperado de: <http://granpausa.com/2015/07/26/trastornos-temporomandibulares-en-musicos/>
- Gracia – Grau, Fuste, E, Basados L.** (17 junio del 2008). Manual de entrenamiento en respiración. DipositDigital. Recuperado de: [https://www.ttmib.org/documentos/ENTRENAMIENTO\\_EN\\_RESPIRACION.pdf](https://www.ttmib.org/documentos/ENTRENAMIENTO_EN_RESPIRACION.pdf)
- Jacobson, E.** (1920), Relajación Progresiva de Jacobson: Trabajo muscular y Control de respiración. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/read/14420260/relajacion-progresiva-de-jacobson>
- Jacobson, E.** (1938): Progressive relaxation. Chicago: University of Chicago Press. Recuperado de: <https://www.uv.es/=choliz/RelajacionRespiracion.pdf>
- Moreno, P.** (marzo, 2017). Clínica Moreno: Guía de relajación muscular profunda (p. 5 y 6). Psicología Clínica. Recuperado de: <https://www.infogerontologia.com/documents/patologias/ansiedad/relajacion.pdf>
- OPS:** organización panamericana de la salud (2000) Manual de relajación. Es Salud. (pp. 19, 18, 20, 22 y 23). Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/texcom/manualesMEC/relajacion.pdf>
- Zimkin, N.V.** (1975). Fisiología Humana. Editorial, Científico-Técnica. La Habana. pp. 47, 48, 58, 59. Recuperado de: <https://www.efdeportes.com/efd190/conceptos-basicos-sobre-la-fuerza-muscular.htm>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Desarrollo del tema*



*Fotografía 2. Indicaciones de la relación progresiva*




*Fotografías 3 y 4. Desarrollo de la relación progresiva*

## SESIÓN 13 “Aprende a cuidarte”

### I. INTRODUCCIÓN

Muchas de las personas quieren seguir creciendo y aprendiendo nuevas cosas, algunos dedican tanto tiempo a ello que el resultado final es la sobrecarga de muchas actividades. Una cierta cantidad de la población sabe controlar su tiempo, espacios y sobre todo las diversas actividades que ejecutara; hay otros que simplemente no pueden y de vez de favores a su crecimiento estos se detienen a causa del cansancio, estrés o aburriendo. ¿Cómo lograr relajarnos? ¿Cómo evitar que esta cosa buena se convierta en algo estresante? Tal vez no tenemos la respuesta, pero si podemos intentar controlar estos aspectos y utilizar las mejores herramientas para ello.

### II. OBJETIVO

-  Reconocer los beneficios que genera al momento de aplicar la relajación progresiva.

### III. INICIO

#### Presentación

Se da inicio a la última sesión con palabras de bienvenida; posterior a ello se anunciará el objetivo de la sesión a desarrollar.

#### Presentación de video

#### “Como controlar el estrés”

El responsable del taller presentara un cortometraje sobre la “Como controlar el estrés”, con un tiempo de 4 minutos.

### IV. PROCESO

#### Fases

Jacobson (1929) - Álvarez (2008)

1. Tensión-relajación: consiste en que la persona deberá tensionar y luego relajar diferentes grupos de músculos de todo el cuerpo, con el fin de que aprenda a

reconocer la diferencia que existe entre un estado de tensión muscular y otro de relajación muscular. (5 a 10 min).

2. La segunda fase consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos, comprobando que se han relajado al máximo.
3. Relajación mental: el individuo piensa en un hecho o escena agradable y positiva (p. 2).

Según el desarrollo de la sesión de relajación muscular, se presentan 6 las cuales están divididas en (pp. 19, 18, 20, 22 y 23):

- Músculos de los brazos
- Músculos de la cara
- Músculos de masticación, lengua, oculares
- Cuello y hombros
- Espalda, abdomen y tórax
- Miembros inferiores

Cada mencionar que de las 6 sesiones que se deberían aplicar, solo se tomara en cuenta 4 de ellos, estas serían:

- Músculos de los brazos
- Músculos de la cara
- Músculos de masticación, lengua, oculares
- Cuello y hombros

## **Sesiones**

### **Tensión-relajación:**

- Músculos del cuello y hombros, de los brazos.
  - Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente. Realiza movimientos ligeros y largos, utiliza los pulgares para amasar los músculos tensos.
  - Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente. Concéntrate en cada lado del cuello, gira su cabeza hacia el lado para exponer esa parte de su cuello.

- Brazos y manos: contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.

Extienda su brazo derecho y póngalo tan rígido como pueda manteniendo el puño cerrado. Ejercer tensión en todo el brazo, desde la mano hasta el hombro. Realice el máximo de tensión. Relaje rápidamente el brazo dejándolo caer hasta que de nuevo descansa sobre sus muslos en la posición de relajación.

- Piernas

Levante horizontalmente su pierna derecha arqueando el pie derecho hacia atrás en dirección a la rodilla. Bebe ejercer el máximo grado de tensión. Compruebe dónde siente la tensión (trasero, pantorrilla, muslo, rodilla y pie). Relaje inmediatamente todas estas zonas y baje la pierna rápidamente hasta que el pie derecho descansa sobre el suelo, relaje también la rodilla.



### **Relajación mental:**

En el estado de meditación se consigue un nivel “superior” perceptivo y de relajación, de manera que uno no está perturbado por los estímulos externos, lo cual le permite profundizar y alcanzar un grado más elevado de “autoconocimiento” y fomento de la “inteligencia creativa” (pp. 6 y 7).

Finalmente piensa en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien deja la mente en blanco.

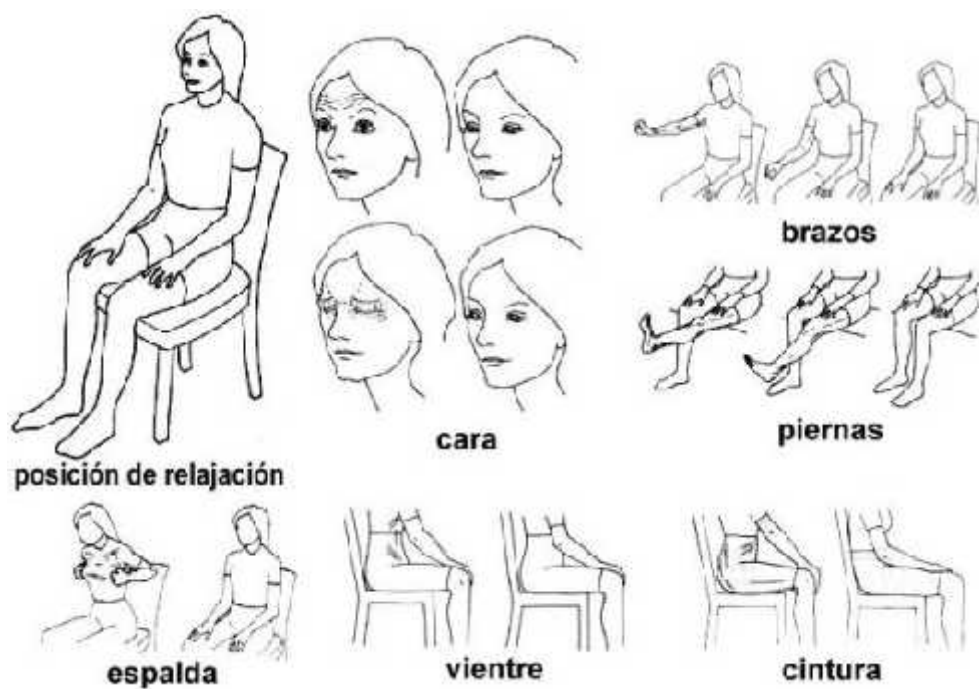
- Practicarla en un lugar tranquilo.
- Elegir una postura cómoda.
- Concentrarse en un estímulo.
- Actitud pasiva

## V. TAREA Y CIERRE

Se le hace entrega a cada participante una ficha con pasos que deberán seguir en base a la relajación muscular aprendida en las últimas dos sesiones.

### INSTRUCCIONES:

- Busca un lugar cómodo
- Evite todo tipo de distracciones
- Realice una vez por día, de preferencia antes de iniciar una actividad en específica.



## VI. EVALUACIÓN

### LISTA DE CHEQUEO

#### SESIÓN 13: “Aprendo a cuidarme”

➤ Esta ficha debe ser llenada exclusivamente por el responsable de la sesión.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE								
ÁREA					FECHA		REALIZADA POR	
N°	CHECK LIST	NC	AV	SP	OBSERVACIONES			
1	Participa activamente en la dinámica “Relajación profunda”							
2	Muestra interés en el tema desarrollado							
3	Comprendió la técnica utilizada de Relajación progresiva.							
4	Desarrolla el ejercicio planteado, sin ningún inconveniente							
5	El objetivo de la sesión se comprendió en su totalidad.							
NC= NUNCA			AV= A VECES			SP= SIEMPRE		

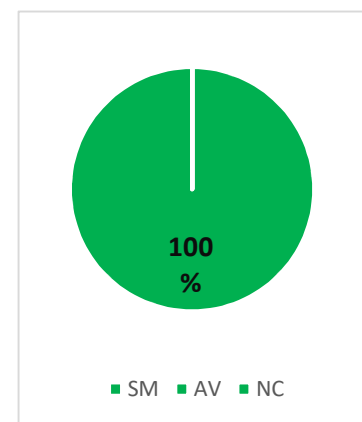


## VII. RESULTADOS

	1	2	3	4	5
P1	3	2	3	2	3
P2	3	2	3	2	3
P3	3	3	2	3	3
P4	3	3	1	3	2
P5	3	3	3	3	3
TO	14	13	12	13	14

) SIEMPRE: 3  
 ) A VECES: 2  
 ) NUNCA: 1

CATEGORÍA	P.T	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	11 - 15	5	100%
A VECES	6 - 10	0	0
NUNCA	1 - 5	0	0
TOTAL		5	100%



**Interpretación:** en la sesión de A prende a cuidarte se utilizó una lista de chequeo, donde se evaluó aleatoriamente a 5 participantes de 28; manifestando que los evaluados poseen un 100% en categoría siempre, es decir participaron activamente en la sesión, comprendieron el tema en desarrollo.

## VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, H.** (2008) Programa auto aplicado para el control de ansiedad: Relajación Progresiva de Jacobson (p. 2). Recuperado de: [https://w3.ual.es/Universidad/GabPrensa/control\\_examenes/pdfs/capitulo08.pdf](https://w3.ual.es/Universidad/GabPrensa/control_examenes/pdfs/capitulo08.pdf)
- Choliz, M.** (s/a). Técnicas para el control de la activación: Relajación y respiración. (pp.6 y7). Recuperado de: <https://www.uv.es/=choliz/RelajacionRespiracion.pdf>
- Jacobson, E.** (1920), Relajación Progresiva de Jacobson: Trabajo muscular y Control de respiración. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/read/14420260/relajacion-progresiva-de-jacobson>
- OPS:** organización panamericana de la salud (2000) Manual de relajación. Es Salud. (pp. 19, 18, 20, 22 y 23). Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/texcom/manualesMEC/relajacion.pdf>
- Schwarz, A, Schwarz, A.** (2017) Relajación muscular progresiva de Jacobson. Editorial Hispano Europea, S.A. Recuperado de: <https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/relajacion/>

## IX. ANEXO



*Fotografía 1. Inicio de la sesión*



*Fotografía 2. Indicaciones de la relajación progresiva*



*Fotografías 3 y 4. Desarrollo de la relajación progresiva*